

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR CAMAT BANTAN  
KABUPATEN BENGKALIS  
(Studi Kasus Pelayanan Penerbitan KK/KTP)**

**SKRIPSI**



**OLEH**

**WILLY HERDIANTO SURYA**

**No. Mhs. 10875001462**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
PEKANBARU  
2012**

## ABSTRAK

*Berlakunya Undang-Undang Nomor : 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah mengakibatkan berubahnya paradigma pemerintahan dari dilayani menjadi melayani pada semua tatanan pemerintahan, mulai dari pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan dan bahkan kelurahan/desa. Hal ini tentunya membawa konsekuensi ada daerah yang dapat melaksanakan amanat dari undang-undang tersebut dengan sangat baik, baik, dan kurang baik padahal pelayanan merupakan masalah yang sangat penting yang menyangkut kredibilitas pemerintah di mata masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode observasi dan menyebarkan kuesioner kepada sampel sebanyak 100 responden yang diambil secara Accidental Sampling yang dijumpai pada saat penelitian lapangan dilakukan dan dianalisis dengan analisis deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur kecamatan dalam hal ini Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis telah terlaksana dengan baik atau sebaliknya. Analisis Pelayanan Publik pada penelitian ini menggunakan teori Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dengan indikator penelitian antara lain ; 1).Tangible (Ketampakan Fisik) 2). Responsivitas 3). Kompetensi dan 4). Transparansi dengan 3 interval penilaian yaitu Baik, Kurang Baik dan Tidak Baik. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah Kantor Camat Bantan dalam melaksanakan pelayanan publik termasuk dalam kategori Baik karena penilaian dari Indikator Tangibles 83,88% baik, Responsivitas 86,66% baik, Kompetensi 76,66 % baik dan Transparansi 84,33% baik sehingga secara keseluruhan pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan adalah 83,72% masuk kategori Baik.*

# DAFTAR ISI

Halaman

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATAPENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>

## **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.5. Sistematika Penulisan .....	9

## **BAB II. TELAAH PUSTAKA**

2.1. Pelayanan Publik .....	12
2.2. Kualitas Pelayanan.. .....	18
2.3. Kinerja Pelayanan Publik .....	19
2.4. Hipotesis .....	23
2.5. Definisi dan Konsep.. .....	23
2.6. Variabel Penelitian .....	24

### **BAB III. METODELOGI PENELITIAN**

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
3.2. Populasi dan Sampel .....	26
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.5. Teknik Analisa Data .....	29
3.6. Teknik Pengukuran .....	29
3.7. Jadwal Waktu Penelitian .....	31

### **BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1. Letak dan Kedudukan Geografis .....	35
4.2. Sejarah Singkat Kecamatan Bantan .....	37
4.3. Keadaan Penduduk dan Mata Pencarian .....	39
4.4. Sarana Perekonomian dan Transportasi.....	49
4.5. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	53
4.6. Visi dan Misi Kantor Camat Bantan.....	59
4.7. Jumlah dan Komposisi Pegawai Kantor Camat Bantan .....	59

### **BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1. Identitas Responden .....	64
5.2. Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis .....	71
5.3. Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis.....	105

## **BAB VI. PENUTUP**

6.1. Kesimpulan ..... 109

6.2. Saran-saran ..... 110

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 112

**LAMPIRAN GAMBAR**..... 115

**BIOGRAFI PENULIS** ..... 132

**DAFTAR PERTANYAAN** ..... 134

**REKOMENDASI** ..... 142

.....

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Rekapitulasi Pengurusan KTP dan KK pada Kantor Camatn Bantan Tahun 2010.....	7
Tabel III.1	Klasifikasi dan Nilai Skor Kuestioner.....	34
Tabel IV.1	Nama-nama Camat Kecamatan Bantan .....	39
Tabel IV.2	Jumlah Penduduk Kecamatan Bantan menurut Jenis Kelamin Tahun 2010.....	41
Tabel IV.3	Jumlah Penduduk Kecamatan Bantan Menurut Agama Tahun 2010..	43
Tabel IV.4	Jumlah Penduduk Kecamatan Bantan Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2010.....	45
Tabel IV.5	Jumlah Sarana Pendidikan di Kecamatan Bantan Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2010.....	47
Tabel IV.6	Jumlah Penduduk Kecamatan Bantan Menurut Mata Pencaharian Tahun 2010.....	48
Tabel IV.7	Jumlah Sarana Perekonomian di Kecamatan Bantan Tahun 2010.....	50
Tabel IV.8	Jumlah Sarana Transportasi di Kecamatan Bantan Tahun 2010.....	52
Tabel IV.9	Komposisi Pegawai Menurut Golongan Ruang .....	60
Tabel IV.10	Komposisi Pegawai Menurut Jenjang Pendidikan dan Masa Kerja ....	61
Tabel IV.11	Komposisi Pegawai Menurut Usia dan Jenis Kelamin .....	62
Tabel V.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel V.2	Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Umur .....	66
Tabel V.3	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	67
Tabel V.4	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	69
Tabel V.5	Jumlah Responden Berdasarkan Agama yang Dianut .....	70
Tabel V.6	Sarana Yang Dimiliki oleh Kantor Camat Bantan .....	72
Tabel V.7	Peralatan Yang Dimiliki oleh Kantor Camat Bantan .....	74

Tabel V.8	Tanggapan Responden Terhadap Tersedianya Peralatan dan Gedung	76
Tabel V.9	Tanggapan Responden Terhadap Tersedianya Ruang Tunggu bagi Pengguna Jasa.....	77
Tabel V.10	Tanggapan Responden Terhadap Tersedianya Peralatan Komputer..	78
Tabel V.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Ketampakan Fisik ( <i>Tangibles</i> ) pada Kantor Camat Bantan Tahun 2011.....	80
Tabel V.12	Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap Petugas Pelayanan..	84
Tabel V.13	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Petugas Pelayanan Dalam Memenuhi Aspirasi dan Kebutuhan Masyarakat .....	85
Tabel V.14	Tanggapan Responden Terhadap Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan .....	87
Tabel V.15	Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Petugas Pelayanan.....	89
Tabel V.16	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Responsivitas pada Kantor Camat Bantan Tahun 2011.....	90
Tabel V.17	Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Antara Kemampuan dan Fungsí Tugas Petugas Pelayanan .....	93
Tabel V.18	Tanggapan Responden Terhadap Tersedianya Organisasi Pelayanan.....	95
Tabel V.19	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi pada Kantor Camat Bantan Tahun 2011.....	96
Tabel V.20	Tanggapan Responden Terhadap Tersedianya Informasi Secara Transparan Bagi Pengguna Jasa Pelayanan.....	98
Tabel V.21	Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Antara Biaya yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan .....	100
Tabel V.22	Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan yang Ditetapkan .....	101
Tabel V.23	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Transparansi pada Kantor Camat Bantan Tahun 2011.....	103

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah.**

Dengan berlakunya Undang-undang Nomor : 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi menjadi Undang-Undang Nomor : 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka terjadi perubahan yang cukup mencolok dalam pelaksanaan pemerintahan, dari fenomena pemerintahan yang minta dilayani menjadi melayani. Hal ini diharapkan dapat memperbaiki kinerja pemerintah khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (Nurhidayat, 2004; 6).

Seperti kita ketahui bersama bahwa, otonomi daerah telah memberikan kepada daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan dengan prakarsa dan inisiatif sendiri sesuai dengan aspirasi serta kebutuhan yang berkembang di masyarakat. Daerah dapat mengembangkan kehidupan demokrasi, peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat serta terpeliharanya nilai-nilai keanekaragaman daerah yang pada akhirnya pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi merespon tuntutan, aspirasi dan dinamika yang terjadi di masyarakat, sehingga apa yang diinginkan dalam otonomi daerah yaitu dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dapat diwujudkan.

Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki 3 fungsi dasar yang hakiki yang dilaksanakan oleh birokrasi yaitu pelayanan prima, pemberdayaan masyarakat dan akselerasi pembangunan (Amin Ibrahim; 2008, 114).



Menurut M. Ryaas Rasyid (2000, 59) dari tiga fungsi hakiki yang dijalankan oleh pemerintah, yang paling utama itu adalah fungsi pelayanan publik yang prima yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat berkenaan. Dalam otonomi daerah, peranan pemerintah harus sesuai dengan tuntutan dan dinamik yang berkembang di masyarakat. Perubahan sekecil apapun yang terjadi di masyarakat menyebabkan terjadinya perubahan peranan pemerintah dimana fungsi pemerintah sebagai pelayanan publik atau masyarakat harus semakin baik.

Untuk itu, pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek yang paling penting di dalam pelaksanaan fungsi pemerintah dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparatur negara dimana pemerintah adalah pelayan masyarakat terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan dengan membentuk sistem administrasi pemerintahan yang baik mulai dari pemerintahan tertinggi (tingkat pusat) sampai ke pemerintahtan terendah (desa dan kelurahan) agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Kegiatan pemberian berbagai pelayanan umum maupun fasilitas-fasilitas sosial kepada masyarakat seperti penyediaan fasilitas pengurusan administrasi penduduk yang dapat mengurangi beban yang ditanggung oleh masyarakat, yang meliputi :

1. Pembuatan Kartu Keluarga.
2. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk.
3. Pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan.
4. Surat-Surat lainnya.

Memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk keperluan masyarakat pada suatu organisasi pemerintahan itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara yang pada gilirannya akan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tugas penyelenggaraan kepentingan umum dijalankan oleh alat administrasi negara yang bisa berwujud seorang petugas atau badan pemerintahan yang berdasarkan peraturan perundang-undangan, diberi wewenang untuk menyatakan kehendak pemerintah, pengusaha maupun kesatuan hukum yang dilengkapi dengan alat kewenangan yang memaksa baik dipusat maupun di daerah (Kuntjoro, 2001; 240)

Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah sebagai pelayan publik harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga memberikan kontribusi bagi perkembangan masyarakat dan terciptanya rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tidak maksimal dalam arti dirasakan kurang oleh masyarakat, maka berbagai prasangka negatif masyarakat terhadap pemerintah akan semakin meningkat yang dapat berakibat kepada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan akan menimbulkan persoalan negatif disana-sini. Dapatlah dikatakan bahwa pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakatnya. Apabila pemerintah semakin dekat dengan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang semakin baik, maka akan cepatlah tercapai cita-cita pembangunan masyarakat berkenaan.

Menurut Budiono (2003; 60) pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing, menciptakan suasana yang menunjang kegiatan masyarakat yang juga dikenal dengan *Reinventing Government* dimana pemerintah sebagai pengendali (*steering*) dan masyarakat sebagai pelaksana (*rowing*). Kegiatan pemerintah dan kegiatan masyarakat harus saling isi mengisi, saling menunjang dan saling melengkapi dalam satu langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional. Hal inilah yang dikatakan sebagai kerjasama yang berdasarkan kemitraan, saling percaya dan saling menghormati dalam melakukan terobosan.

Berkenaan dengan pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, pada pasal 3 Undang-undang Nomor : 43 tahun 1999, tentang kedudukan pegawai negeri sipil sebagai aparatur pemerintah, abdi negara dan abdi masyarakat, dikatakan bahwa pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan. Hal ini jelas disebutkan bahwa pegawai negeri memberikan pelayanan masyarakat dan menjamin kelancaran dan keterpaduan tugas dalam hal pelaksanaan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dengan sistem administrasi negara yang handal, profesional, efisien dan efektif, dimana ruang lingkup pelayanan publik diberikan oleh aparatur pemerintahan meliputi hal-hal yaitu melayani, mengayomi dan menumbuhkan prakarsa serta peran aktif masyarakat dalam pembangunan.

Proses pembuatan KTP dan KK juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Kabupaten Bengkalis Nomor : 62 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 2 disebutkan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh :

- a. Dokumen Kependudukan.
- b. Pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- c. Perlindungan atas Data Pribadi.
- d. Kepastian Hukum atas kepemilikan dokumen.
- e. Informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya; dan
- f. Ganti rugi pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dalam sistem pemerintahan di Indonesia, kecamatan merupakan wilayah administrasi dibawah pemerintahan Kabupaten/Kota. Kecamatan terdiri dari desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang dilantik oleh bupati/walikota yang merupakan perangkat daerah kabupaten/kota. Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota. Camat diusulkan melalui Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota. Camat merupakan pegawai negeri sipil yang telah memenuhi persyaratan baik dari segi kepangkatan maupun kompetensi. Tugas camat adalah melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota sesuai dengan karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta menyelenggarakan kegiatan pemerintahan terutama dalam hal pelayanan umum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari hasil pengamatan awal yang penulis lakukan pada Kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis, penulis memfokuskan untuk melihat kinerja pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan tersebut kepada aspek kependudukan yaitu Pelaksanaan

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) karena penulis menilai ada beberapa hal yang belum dapat dilakukan dengan baik oleh kantor camat khususnya aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Kedua urusan pelayanan publik tersebut penulis satukan menjadi satu karena penulis menganggap kedua item tersebut saling berkaitan dan merupakan urusan identitas penduduk. Penulis mendapati, disana-sini, masih banyaknya ditemui kekurangan dalam hal peralatan yang diperlukan, disamping masih banyak dijumpai pegawai yang kurang memiliki inisiatif bekerja dan tidak disiplin serta masih banyak dijumpai keluhan masyarakat dalam berurusan dengan para aparatur pemerintahan di kecamatan serta masih banyaknya urusan masyarakat terutama mengenai permohonan KTP maupun KK yang tidak dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Hal ini tergambar dari hasil rekapitulasi pengurusan kedua aspek tersebut, yaitu Pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga dimana dalam tahun 2010 tersebut terjadi fluktuasi hasil capaian setiap bulannya, baik untuk urusan penyelesaian KTP maupun penyelesaian KK. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

**Tabel : 1.1****REKAPITULASI PENGURUSAN KTP DAN KK PADA KANTOR CAMAT BANTAN TAHUN 2010.**

No.	Bulan	Jenis Urusan					
		Pemohon KTP	KTP		Pemohon KK	KK	
			Selesai	Tidak Selesai		Selesai	Tidak Selesai
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Januari	492	480	12	321	315	6
2.	Pebruari	542	532	10	209	202	7
3.	Maret	469	465	4	102	100	2
4.	April	400	400	-	78	71	7
5.	Mei	301	299	2	133	133	-
6.	Juni	256	251	5	212	212	-
7.	Juli	269	267	2	98	87	1
8.	Agustus	456	453	3	222	221	1
9.	September	334	326	8	117	117	-
10.	Oktober	521	513	8	326	326	-
11.	Nopember	211	204	7	111	110	1
12.	Desember	322	312	10	257	251	6
Jumlah		4.573	4.502	71	2.186	2.148	41

Sumber : Kantor Camat Bantan, 2011.

Dari data pada tabel I.1 diatas, dapat dilihat masih adanya urusan-urusan masyarakat yang belum terselesaikan dengan baik seperti pembuatan KTP dan KK. Pada bulan Januari terdapat 492 orang yang mengajukan permohonan untuk pengurusan KTP, namun yang terselesaikan hanya 480 buah, sedangkan sisanya 12 buah KTP belum terselesaikan. Begitu juga untuk urusan permohonan KK, ternyata yang terselesaikan baru 315 buah dari permohonan sebanyak 321 buah. Ini berarti masih terdapat 6 buah lagi yang belum terselesaikan.

Terlepas dari segala persoalan yang dihadapi, baik persyaratan dan lain sebagainya yang tidak dapat dipenuhi oleh si pemohon, didapati dari gejala-gejala awal yang dapat dijadikan sebagai indikator tentang kurang baiknya pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan, maka berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk

mengadakan penelitian lebih lanjut tentang persoalan pelayanan publik ini dengan judul penelitian : **Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis.**

## **1.2. Perumusan Masalah.**

Pemerintah Kecamatan, sebagai ujung tombak pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat haruslah dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pemerintah Kecamatan merupakan salah satu bentuk organisasi formal pemerintahan, dimana dalam melaksanakan tugas dan fungsinya membutuhkan pegawai yang benar-benar mempunyai kemampuan dan keahlian serta tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang diberikan kepadanya terutama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan visi dan misinya. Namun dalam kenyataannya masih terdapat berbagai persoalan dalam pemberian pelayanan publik sehingga memerlukan perbaikan karena tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Perbaikan pelayanan publik jelas merupakan kebutuhan yang mendesak dewasa ini. Dalam rangka reformasi birokrasi, perbaikan pelayanan publik merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi pemerintahan. Pelayanan publik bertujuan memberdayakan masyarakat akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintahnya.

Dari uraian latar belakang permasalahan yang terjadi di Kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis yang telah dipaparkan diatas, maka dapatlah disusun suatu rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : **Bagaimana Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis?**

### **1.3. Tujuan Penelitian.**

Berdasarkan masalah penelitian yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan utama penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.
2. Merumuskan langkah-langkah serta memberikan masukan dan rekomentasi dalam upaya mengoptimalkan kinerja pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.

### **1.4. Manfaat Penelitian.**

1. Sebagai bahan pertimbangan serta informasi bagi pihak Pemerintahan Kecamatan Bantan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.
2. Untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berfikir penulis melalui karya ilmiah serta mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh melalui pembelajaran selama perkuliahan.
3. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran tentang pentingnya pelayanan publik dalam rangka menciptakan pemerintahan yang baik.

### **1.5. Sistematika Penulisan.**

Penulisan penelitian Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis ini terdiri dari enam bab, sebagai berikut :



**BAB I : PENDAHULUAN.**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

**BAB II : TELAAH PUSTAKA.**

Pada bab ini akan dikemukakan teori-teori yang melandasi pembahasan yang diteliti yang sesuai dengan persoalan yang dikaji, antara lain : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pelayanan Publik, Kerangka Penelitian, Konsep Operasional, Variabel Penelitian dan Hipotesis yang dikemukakan.

**BAB III : METODE PENELITIAN.**

Pada bab Metode Penelitian ini akan dibahas tentang Lokasi Penelitian, Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM KAWASAN PENELITIAN.**

Pada bab ini akan diuraikan serba ringkas tentang Sejarah Kecamatan Bantan, Kedudukan Kantor Camat Bantan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, Visi dan Misi serta Jumlah Personil dan komposisinya.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.**

Pada bab ini akan dikemukakan hasil dari penelitian yang dilaksanakan dengan uraian pembahasan yang dilakukan.

## BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN.

Pada bab terakhir atau Penutup ini, berupa Kesimpulan dan Saran dimana penulis akan menyampaikan kesimpulan dari hasil penelitian beserta saran-saran yang merupakan sumbangan pemikiran serta solusi dari masalah-masalah yang dihadapi pada Kantor Camat Bantan.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1. Pelayanan Publik.**

Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan negara yang merdeka senantiasa memperhatikan hak-hak dasar warganya, baik sebagai pribadi maupun sebagai anggota masyarakat (Moenir; 2006, 28). Oleh karena itu, dalam melaksanakan fungsi pemerintahan, maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah dengan maksud agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat karena pelayanan merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat terhadap pemerintah dan negara, bahkan dikatakan fungsi pelayanan (*public service function*) merupakan salah satu fungsi utama pemerintah disamping fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*) yang dijalankan oleh aparatur negara yang terdapat dalam birokrasi pemerintahan (INDEEF, 1999; 12)

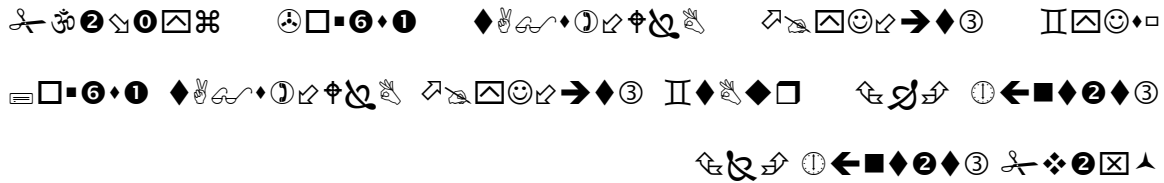
Pelayanan publik pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (*costumer*/yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan Publik menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan dan secara sederhana dipahami dalam administrasi publik sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. (Agus Dwiyanto; 2010, 14)

Oleh karena itu, hakekat pelayanan publik sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto dan Atik SW; 2009, 19) memiliki karakteristik antara lain :

1. Pelayanan bersifat Transparansi; terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Pelayanan itu bersifat akuntabilitas, dimana pelayanan itu dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pelayanan itu bersifat Kondisional; dimana ianya harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Pelayanan itu bersifat Partisipatif; dimana pelayanan itu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Pelayanan itu bersifat Kesamaan Hak; yang berarti tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Pelayanan itu bersifat memiliki Keseimbangan Hak dan Kewajiban dimana pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Kebijakan pemerintah dalam hal memperbaiki kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat merupakan suatu kewajiban dan menjadi





Artinya : Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasannya). Dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan seberat dzarrahpun maka Dia juga akan melihat (balasannya).

Dalam kaitan itu, ada dua hal yang berkaitan dengan pelayanan, yaitu melayani dan pelayanan. Melayani mengandung makna membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pelayanan mengandung arti usaha melayani kebutuhan orang lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995).

Pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas namun menyediakan kepuasan kepada konsumen atau pemakai industri, ia tidak terikat pada penjualan suatu produk atau penjualan lainnya (Bharata, 2004; 5) Lebih lanjut, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 81 Tahun 1993 memberikan definisi bahwa pelayanan umum/publik adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Oleh karena fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka fungsi ini harus benar-benar dapat dilaksanakan oleh aparatur negara sebagai pelaksana birokrasi dengan sebaik-baiknya agar terpenuhinya kepentingan dan aspirasi masyarakat. Pemerintah, menurut Ryaas Rasyid (1997;

11) dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakatnya serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Jika kita membicarakan pelayanan publik pada suatu lembaga tertentu, tentu titik tolak dari pembicaraan itu tidak lepas dari lembaga, manajemen, anggota dan proses administrasi yang akan dijalankan dalam lembaga tersebut. Keempat unsur tersebut saling berhubungan antara satu dengan lainnya, sehingga perlu adanya kerjasama dalam satu tim. Dalam suatu organisasi apapun bentuknya, baik swasta maupun pemerintah atau formal maupun non formal, semua tidak terlepas dari peranan pimpinan dalam mengelola lembaga atau organisasi dimaksud.

Organisasi adalah struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang-orang yang harus bekerjasama secara tertentu (melalui sistem) untuk mencapai atau menyelesaikan suatu tujuan bersama yang tertentu (Prajudi Atmosudirdjo, 1985; 6) Organisasi juga dapat diartikan sebagai usaha/kegiatan sekelompok manusia dengan menggunakan alat-alat dan fasilitas secara berencana, sistematis dan terkoordinir dalam mencapai tujuannya, dimana kepada para anggota pesertanya diberi peran, tugas-kewajiban dan tanggung jawab yang diakui dan dihormati secara umum (Moefti Wiriadihardja, 1982; 2)

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa organisasi merupakan tempat atau wadah yang mempunyai sistem dan struktur, baik secara formal maupun informal sebagai lembaga yang mempunyai kegiatan sesuai dengan tujuan dari

organisasi itu sendiri, yang terdiri dari pimpinan, anggota yang mempunyai fungsi dan kedudukan dimana dalam melaksanakan fungsi organisasi tersebut tidaklah terlepas dari bagaimana peran pimpinan/manajemen itu sendiri sebab pimpinan/manajemen merupakan hal yang terpenting dalam keberhasilan organisasi.

Oleh karena itu, suatu organisasi/lembaga tidak pernah lepas dari manajemen dalam mengelola dan mengembangkan lembaga yang dipimpinnya. Jika manajemen rusak maka lembaga tersebut akan rusak, jika manajemen baik maka akan baik pulalah lembaga tersebut (Sarwoto; 1989, 43). Manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Manullang, 1976; 11).

G.R. Terry (1988; 1) pula mengatakan bahwa manajemen adalah proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan yang diikuti secara berurutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula.

Dalam rangka mencapai sasaran organisasi sekaligus menjalankan fungsi manajemen dalam organisasi dimaksud sebagaimana yang telah ditetapkan, maka suatu organisasi perlu melakukan proses administrasi. Administrasi memegang peranan yang sangat penting dalam tata kehidupan modern dan memberikan dampak dalam pengambilan keputusan (Suharsimi; 1993, 35). Berbagai keputusan yang diambil pada administrator dapat menimbulkan peningkatan pendapatan masyarakat, stabilitas keamanan, kesejahteraan, meningkatkan



pemanfaatan kemajuan di bidang pengetahuan dan teknologi yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu pelayanan karena administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, SP, 1993; 2)

Jadi dapatlah dikatakan bahwa administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan.

## **2.2. Kualitas Pelayanan.**

Kualitas merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar prosedur kualitas pelayanan. Pelayanan umum, sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, (Ratminto dan Atik SW; 2009, 21) harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat :

1. Sederhana; bila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan pelanggan.
2. Terbuka; keinginan pelanggan adalah dilayani secara jujur, apa adanya dalam peraturan atau norma yang berlaku. Standar pelayanan harus diumumkan dan disosialisasikan oleh kantor yang bersangkutan.
3. Lancar; pelayanan yang lancar diperlukan prosedur yang tidak berbelit-belit dan aparatur yang memberikan pelayanan harus dengan ikhlas melakukan pelayanan dan berani menghadapi tantangan dalam diri sendiri dan diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan produk (hasil).

4. Tepat; pelayanan yang diberikan tepat pada arah dan sasaran tidak lebih dan tidak kurang, dan tepat waktu yang dijanjikan.
5. Lengkap; pelayanan yang lengkap diartikan tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan, sekali melakukan pengurusan di dapat jasa pelayanan yang lengkap, tidak lagi penyempurnaan ke pihak lainnya.
6. Wajar; pelayanan yang wajar dapat diartikan tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan.
7. Terjangkau; dalam pelayanan retribusi yang dikeluarkan dapat dijangkau oleh pelanggan, dalam menetapkan tarif pelayanan harus memperhatikan unsur-unsur :
  - a. Tingkat dan daya beli masyarakat.
  - b. Nilai barang atau jasa dari hasil pelayanan umum.
  - c. Terhadap jenis pelayanan umum yang memerlukan penelitian/pemeriksaan, maka biaya penelitian harus jelas rinciannya.
  - d. Tarif pelayanan umum yang ditetapkan oleh pemerintah daerah harus sesuai dengan Undang-Undang Nomor : 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah dan Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.

### **2.3. Kinerja Pelayanan Publik.**

Penilaian terhadap pelayanan publik tidak terlepas dari persoalan mengenai kinerja organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan organisasi dimana keahlian karyawan menjadi salah satu faktor penentunya (Furtwengler; 2002,5). Pelayanan tersebut biasanya disebut sebagai

pelayanan administrasi atau *auxiliary work* (Miftah Thoha; 2005, 40) Sebuah organisasi, bagaimanapun baiknya serta apapun tujuan dan sasaran yang ingin dicapainya, selalu mengharapkan agar tujuannya dapat terealisasi semaksimal mungkin.

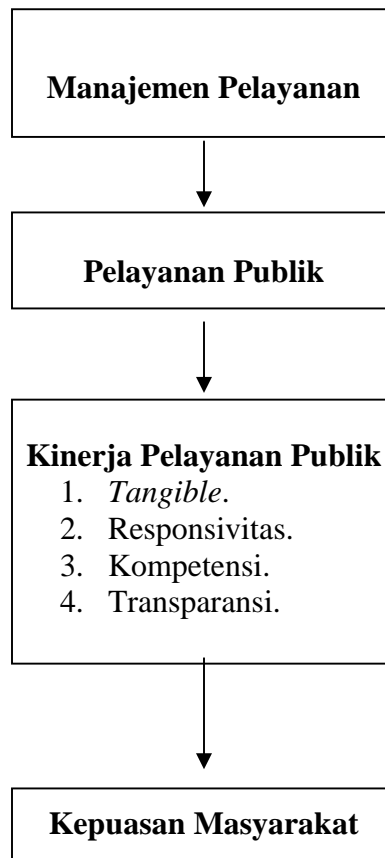
Setiap kali kita menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok atau organisasi maka istilah kinerja ini selalu muncul. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategik suatu organisasi (Mahsum, 2006; 25). Lebih jauh, kinerja juga diartikan sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam priode waktu tertentu (Pabundu Tika; 2006, 121). Kinerja juga diartikan sebagai terjemahan dari *performance* yang sering diartikan sebagai penampilan, untuk kerja dan prestasi (Keban, YT, 2004; 191). Prestasi disini maksudnya adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung-jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja juga diartikan sebagai gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi (LAN, 2003; 3).

Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat seperti efisiensi dan efektifitas belaka, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator lain yang melekat pada

pengguna jasa pelayanan, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas. Penilaian kinerja organisasi publik dapat digunakan beberapa indikator berbagai dimensi seperti akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, responsivitas maupun responsibilitas (Agus Dwiyanto, 2006; 56)

Dari pendekatan dan indikator tersebut diatas, untuk menganalisis kinerja organisasi pada Kantor Camat Bantan ini, penulis menggunakan indikator kerangka penelitian sebagai berikut :

**a. Kerangka Penelitian.**



**b. Indikator Penelitian.**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
<p><b>Manajemen Pelayanan</b> merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikannya, melakukan koordinasi dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Ratminto dan Atik; 2010; 4)</p> <p><b>Pelayanan Publik</b> Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor : 63 Tahun 2003)</p> <p><b>Kinerja Pelayanan Publik</b> Gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategik suatu organisasi</p>	<p><b>Kinerja Pelayanan Publik</b> (Agus Dwiyanto)</p>	<p><b>1.Tangibles.</b></p> <p><b>2.Responsivitas</b></p> <p><b>3.Kompetensi.</b></p> <p><b>4.Transparansi</b></p>	<p>-Tersedianya peralatan dan gedung. -Tersedianya ruang tunggu bagi pengguna jasa. -Tersedianya Komputer.</p> <p>-Daya tanggap petugas pelayanan terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat. -Kecepatan Petugas Pelayanan memberikan pelayanan pada pelanggan. -Keramahan dan Kesopanan yang dilakukan petugas Pelayanan. -Penampilan Petugas Pelayanan.</p> <p>-Kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi / tugas. -Tersedianya organisasi mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan</p> <p>-Tersedianya informasi secara transparan pada pengguna jasa. -Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan</p>

(Mahsum; 2006, 25)			biaya yang ditetapkan.
--------------------	--	--	------------------------

#### 2.4. Hipotesis.

Pada penelitian ini, penulis mengemukakan hipotesis sebagai jawaban sementara dari persoalan yang dihadapi pada Kantor Camat Bantan sehubungan dengan Kinerja Pelayanan Publik adalah :

**” Diduga kinerja pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan rendah, hal ini disebabkan karena beberapa indikator kinerja pelayanan publik seperti *Tangible*, Responsivitas, Kompetensi dan Transparansi yang tidak terpenuhi”**

#### 2.5. Definisi Konsep.

##### 1. Kinerja.

Kinerja merupakan isu penting yang digunakan sebagai indikator keberhasilan organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/kebijakan/program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi (LAN; 2003, 3). Menurut Yeremias T. Keban (1995, 11), kinerja merupakan penilaian yang populer yang sudah menjadi tradisi.

Yang dimaksudkan kinerja dalam kajian ini adalah prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok mencapai apa yang telah ditetapkan oleh organisasi berupa tujuan dan tingkat tertentu.

## 2. Pelayanan Publik.

Pelayanan publik disini adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dalam Al Qur'an disebutkan betapa pentingnya pelayanan publik dan Allah menganjurkan kepada seluruh umat Islam yang beriman kepadaNya agar memberikan pelayanan publik yang baik. Selanjutnya, dalam konsep Islam, pelayanan yang diberikan merupakan amanah dan harus dilaksanakan dengan jujur dan adil demi terciptanya kepercayaan antara pengikut dan pemimpin. Pada konteks pelayanan yang paling harus dihindari adanya Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) sehingga berkembangnya budaya sogok menyogok (suap). Biasanya yang memberikan layanan paling senang dengan hal semacam itu dan sangat mengharapkan agar masyarakat akan melakukan hal tersebut untuk memperlancar urusan pelayanan yang diberikan.

### 2.6. Variabel Penelitian.

#### a. Kinerja Pelayanan Publik.

##### 1. *Tangibles* (ketampakan fisik).

- Tersedianya peralatan dan gedung.
- Tersedianya ruang tunggu bagi pengguna jasa.

- Tersedianya Komputer.

**2. Responsivitas** (kerelaan menolong dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas).

- Daya tanggap petugas pelayanan terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat.
- Kecepatan Petugas Pelayanan memberikan pelayanan pada pelanggan.
- Keramahan dan Kesopanan yang dilakukan petugas Pelayanan.
- Penampilan Petugas Pelayanan.

**3. Kompetensi** (Menyengkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan)

- Kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi/tugas.
- Tersedianya organisasi mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

**4. Transparansi**

- Tersedianya informasi secara transparan pada pengguna jasa.
- Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
- Ketepatan waktu pelayanan yang ditetapkan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.**

Penelitian ini dilakukan pada kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis. Kantor Camat Bantan ini merupakan salah satu dari dua kantor camat yang ada di Pulau Bengkalis. Kantor Camat Bantan ini terletak di Selat Baru, sebagai ibukota Kecamatan Bantan yang beralamat di Jalan Soekarno-Hatta, Selat Baru. Sedangkan waktu penelitian ini akan dimulai pada bulan Juli 2011.

#### **3.2. Populasi dan Sampel.**

Populasi yang akan menjadi target dari penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Bantan yang merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2006; 90). Selanjutnya menurut Riduan (2004; 54) populasi juga merupakan keseluruhan unit elementer yang akan diduga melalui statistika hasil analisis yang dilakukan terhadap sampel penelitian. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berurusan pada Kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis yaitu mereka yang membutuhkan pelayanan dari para aparatur kecamatan.

Mengingat besarnya jumlah populasi yang ada, maka penulis mengambil sampel dari seluruh populasi tersebut. Sampel adalah wakil sah dari populasi

sasaran, bukan bagi seluruh populasi sampling (Sandjaja, 2006; 180). Sampel merupakan bagian dari populasi yang dapat mewakili populasi atau responden. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengambilan sampel berdasarkan responden (masyarakat) yang datang secara kebetulan (*insidental sample*) yaitu mereka yang datang berurusan ke Kantor Camat Bantan, pada waktu penelitian lapangan dilakukan. Maksudnya warga masyarakat yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia dijadikan sampel penelitian. Sedangkan rumus yang dipakai untuk menghitung banyaknya sampel adalah rumus Slovin (Umar Husein, 2004; 107) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n : Ukuran Sampel.

N : Jumlah Populasi

e : Prosentase kelonggaran ketidak-telitian karena kesalahan pengambilan Sampel yang masih dapat ditolerir atau yang akan diambil yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{4.573}{1 + 4.573 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{4.573}{1 + (4.573 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{4.573}{46,73}$$

$$n = 97,86$$

Maka jumlah yang harus diambil sebagai sampel dibulatkan menjadi 100 responden.

### 3.3. Jenis dan Sumber Data.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan kegiatan penarikan sampel dengan dua cara yaitu pertama, penarikan secara sensus untuk pegawai negeri sipil yang ada di Kantor Camat Bantan dan cara kedua yaitu dengan menggunakan random sampling kepada masyarakat yang berurusan KTP dan KK pada kantor Camat Bantan. Kemudian penulis membagi dua jenis data dari sumber data yang ada yang terdiri dari :

i. Data Primer.

Data ini diperoleh melalui kegiatan yang dilaksanakan pada lokasi penelitian melalui penyebaran daftar pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya, serta melalui dokumen dan observasi.

ii. Data Sekunder.

Data ini diperoleh melalui kegiatan penelaahan yang dilakukan terhadap bahan-bahan baik berupa buku-buk maupun informasi yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti dimana data ini banyak diperoleh melalui studi kepustakaan.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data.**

Dalam pengumpulan data penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan melalui tiga cara :

a. Wawancara.

Pengumpulan data melalui metode wawancara ini penulis lakukan secara langsung kepada para pegawai Kantor Camat Kecamatan Bantan, Kabupaten

Bengkalis dengan cara melakukan tanya jawab. Hasil tanya jawab tersebut selanjutnya diolah dan dijadikan bahan analisis dalam penelitian ini.

b. Angket atau kuestioner.

Penulis telah menyiapkan angket atau kuestiner dengan menyusun daftar pertanyaan yang nantinya akan dijawab oleh responden yang meliputi seputar masalah yang berhubungan dengan penelitian.

c. Observasi.

Penulis melakukan observasi langsung ke lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

### 3.5. Teknik Analisa Data.

Teknik Analisa Data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Metode Kuantitatif yang dianalisa dengan Analisis Diskriptif. Analisis diskriptif ini dilakukan setelah semua data terkumpul, lalu data tersebut dikelompokkan dan ditabulasi menurut jenis data serta ditambah dengan keterangan-keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian untuk selanjutnya dianalisis secara diskriptif dengan memberikan skor dengan skala Likert dengan dengan kategori yaitu :

1. Jika jawaban responden A, maka dikategorikan **Baik** dengan nilai 3.
2. Jika jawaban responden B, maka dikategorikan **Cukup Baik** dengan nilai 2.
3. Jika jawaban responden C, maka dikategorikan **Kurang Baik** dengan nilai 1.

### 3.6. Teknik Pengukuran.

Untuk memudahkan dalam pelaksanaan penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik pengukuran yang mengacu pada Indikator Pelayanan Publik sebagaimana pendapat Agus Dwiyanto (2006; 144) yang ditekankan kepada perwujudan pelayanan publik yang didambakan oleh masyarakat, dengan 4 indikator penelitian yaitu :

- d. *Tangibles* (Ketampakan Fisik), dimana petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *provider*, dalam hal ini Kantor Camat Bantan.
- e. Responsivitas, yaitu kerelaan menolong *costumers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- f. Kompetensi, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan.
- g. Transparansi, yaitu segala sesuatu yang diukur dari proses pelayanan diinformasikan secara terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak.

Keempat indikator ini diberikan alat ukur yang akan diberikan kepada responden untuk dijawab dengan memberikan tanda (X) atau dilingkari pada salah satu jawaban yang dianggap paling benar seperti dibawah ini :

#### 1. *Tangible* (ketampakan fisik).

1. Tersedianya Peralatan dan gedung.

- a. Baik : Jika peralatan yang tersedia mencukupi dan terpelihara dimana gedungnya dalam keadaan terpelihara.
- b. Cukup Baik. : Jika peralatan yang tersedia mencukupi dan terpelihara sedangkan gedungnya tidak terpelihara.
- c. Kurang Baik. : Jika peralatan tidak mencukupi dan tidak terpelihara sementara gedungnya tidak terpelihara.

2. Tersedianya Ruang Tunggu bagi Pengguna Jasa.

- a. Baik : Jika ruang tunggu ada, mencukupi dan terpelihara.
- b. Cukup Baik. : Jika ruang tunggu ada tetapi tidak terpelihara.
- c. Kurang Baik. : Jika ruang tunggu tidak ada.

3. Tersedianya Komputer dan peralatan penunjang lainnya.

- a. Baik : Jika komputer tersedia, mencukupi dan terpelihara dimana semua peralatan terpelihara.
- b. Cukup Baik. : Jika komputer tersedia, mencukupi tetapi tidak terpelihara.
- c. Kurang Baik. : Jika komputer tidak ada.

**2. Responsivitas.**

1. Daya tanggap petugas pelayanan terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat..

- a. Baik : Jika petugas pelayanan cepat memberikan bantuan..
- b. Cukup Baik. : Jika petugas pelayanan agak lambat memberikan bantuan.
- c. Kurang Baik. : Jika petugas pelayanan tidak memberikan bantuan.

2. Kecepatan petugas pelayanan memberikan pelayanan..

- a. Baik : Jika memberikan pelayanan lebih cepat dari waktu yang disediakan.
- b. Cukup Baik. : Jika memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang disediakan.
- c. Kurang Baik. : Jika memberikan pelayanan lebih lambat dari waktu

yang disediakan..

3. Keramahan dan kesopnan petugas pelayanan dalam memberikan layanan.
  - a. Baik : Jika petugas pelayanan ramah dan sopan dalam memberikan layanan.
  - b. Cukup Baik. : Jika petugas pelayanan ramah tetapi tidak sopan.
  - c. Kurang Baik. : Jika petugas pelayanan tidak ramah dan tidak sopan.
4. Penampilan Petugas Pelayanan.
  - a. Baik : Jika petugas berpakaian rapi dan baju dimasukkan.
  - b. Cukup Baik. : Jika petugas berpakaian rapi tetapi tidak memasukkan baju ke dalam.
  - c. Kurang Baik. : Jika berpakaian tidak rapi dan tidak memasukkan baju ke dalam.

### 3. Kompetensi.

1. Kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi tugas (pelayanan) yang diberikan.
  - a. Baik : Jika kemampuan tinggi dan benar.
  - b. Cukup Baik. : Jika kemampuan tinggi tetapi banyak kesalahan.  
Jika kemampuan rendah dan banyak kesalahan.
  - c. Kurang Baik. :
2. Tersedianya organisasi mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
  - a. Baik : Jika sering diberikan pelatihan dan arahan oleh atasan.
  - b. Cukup Baik. : Jika jarang diberikan pelatihan dan arahan oleh atasan
  - c. Kurang Baik. : Jika pernah diberikan pelatihan dan arahan oleh atasan..

### 4. Transparansi.

1. Tersedianya Informasi secara Transparan kepada pengguna.
  - a. Baik : Jika papan informasi dan selebaran tersedia mencukupi dan Terpelihara.
  - b. Cukup Baik. : Jika papan informasi dan selebaran tersedia tetapi tidak mencukupi dan tidak terpelihara.
  - c. Kurang Baik. : Jika papan informasi dan selebaran tidak ada.

2. Kesesuaian antara biaya yang dibayar dan biaya yang telah ditetapkan.

- a. Baik : Jika biaya yang dibayar sama dengan biaya yang telah ditetapkan.
- b. Cukup Baik. : Jika biaya yang dibayar lebih besar sedikit dari biaya yang telah ditetapkan.
- c. Kurang Baik. : Jika biaya yang dibayarkan jauh lebih besar dari biaya yang telah ditetapkan.

3. Kesesuaian antara waktu penyelesaian dan waktu yang ditetapkan

- a. Baik : Jika waktu penyelesaian sama dengan biaya yang telah ditetapkan.
- b. Cukup Baik. : Jika penyelesaian lebih lama sedikit dari waktu yang telah ditetapkan.
- c. Kurang Baik. : Jika penyelesaian jauh lebih besar dari waktu yang telah ditetapkan.

Untuk memahami pengelompokkan data tersebut dilakukan dengan cara berurutan yaitu setelah data dikumpulkan secara lengkap dan menyeluruh, maka data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jenis data yang diperoleh untuk selanjutnya diberikan skor sesuai kriteria sebagaimana tersebut diatas dan dibahas serta dianalisa.

Adapun interval scoring yang digunakan adalah dengan 3 kelas yaitu :

- 1. Jika jawaban yang diberikan oleh responden adalah A, maka diberi nilai 3 dan dikategorikan **BAIK**.
- 2. Jika jawaban yang diberikan oleh responden adalah B, maka diberi nilai 2 dan dikategorikan **CUKUP BAIK**.
- 3. Jika jawaban yang diberikan oleh responden adalah A, maka diberi nilai 1 dan dikategorikan **KURANG BAIK**.



Untuk mendapatkan jumlah bobot nilai pada tabel rekapitulasi jawaban responden dilakukan dengan cara mengalikan hasil jawaban responden dengan masing-masing bobot nilainya. Sedangkan untuk mendapatkan prosentase (*share* kriteria jawaban responden) digunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ perolehan} = \frac{\text{Jumlah Nilai}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$$

Dari rumus diatas, akan diperoleh hasil rekapitulasi jawaban responden dengan melihat ketentuan penilaian hasil rekapitulasi jawaban dimana skora dari hasil jawaban sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Persen Maximum} - \text{Persen Minimum}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{100\% - 0\%}{3}$$

$$\text{Interval} = 33,33\%$$

Dari hasil tersebut, maka ditetapkan klasifikasi dan interval penelitian atas rekapitulasi jawaban responden per indikator sebagai berikut :

Tabel : III.1

#### KLASIFIKASI DAN NILAI SKOR KUESTIONER

Klasifikasi	Keterangan	Skor	Interval
A	<b>Baik</b>	3	67% - 100%
B	<b>Cukup Baik</b>	2	34% - 66%
C	<b>Kurang Baik</b>	1	0% - 33%

Sumber : Data diolah.

Catatan : Angka Interval diperoleh dengan pembulatan.

**BAB IV**  
**GAMBARAN UMUM KECAMATAN BANTAN**  
**KABUPATEN BENGKALIS**

**4.1. Letak dan Kedudukan Geografis.**

Kecamatan Bantan merupakan salah satu kecamatan dalam Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau yang terletak di Pulau Bengkalis dan merupakan salah satu daerah perbatasan dan pulau terluar di Kabupaten Bengkalis dan Provinsi Riau. Ada 2 kecamatan yang terletak di Pulau Bengkalis, yaitu Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan. Luas Kecamatan Bantan adalah 424,40 Km<sup>2</sup> terbagi menjadi dari 9 desa, dengan jumlah penduduk 35.910 jiwa, yang terdiri 18.288 laki-laki dan 17.622 perempuan dan 10.452 KK. Kecamatan Bantan merupakan daerah yang berbatasan langsung dengan Selat Malaka dan Malaysia, dengan ketinggian 5 m dari permukaan laut dengan suhu maksimum 35 derajat Celcius dan suhu minimum 20 derajat Celcius.

Kecamatan Bantan, secara administrasi berbatasan dengan wilayah-wilayah lain sebagai berikut :

1. Sebelah utara berbatasan dengan Selat Malaka (Malaysia).
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Bengkalis.
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Tanjung Sekodi atau Tanjung Kongkong (Kabupaten Kepulauan Meranti)
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Bengkalis.

Kecamatan Bantan sebahagian besar terdiri dari dataran rendah dan landai dan memiliki garis pantai yang panjang dan berpasir. Garis pantai yang landai, panjang dan berpasir ini dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai sarana rekreasi di Pulau Bengkalis. Tanahnya terdiri dari tanah liat dibahagian pantai dan tanah gambut dipedalaman. Tanah gambut ini sebahagian besar merupakan rawa-rawa dan hutan belantara. Tanah gambut ini juga dikenal oleh orang-orang atau masyarakat di Pulau Bengkalis sebagai tanah redang atau tanah merah..

Kecamatan Bantan sebagaimana kecamatan lainnya di Propinsi Riau dan bahkan Indonesia, mengenal 2 musim, yaitu musim hujan dan musim kemarau setiap tahunnya. Musim hujan dan musim panas atau kemarau ini pada dasarnya tidak dapat ditentukan secara pasti, namun yang jelas biasanya musim hujan terjadi mulai bulan Agustus sampai dengan bulan Desember. Sedangkan musim panas atau kemarau terjadi mulai bulan Januari sampai dengan bulan Juli.

Ibukota Kecamatan Bantan adalah Selat Baru, sebuah kota kecil yang terletak dipesisir timur pulau Bengkalis atau berjarak lebih kurang 17 kilometer dari Ibukota Kabupaten Bengkalis. Kota kecil ini dapat ditempuh dengan kendaraan roda dua dan roda empat dengan waktu tempuh sekitar 30 menit. Untuk dapat menjangkau kota kecil tersebut, berbagai jenis moda angkutan darat seperti ojek, beca dan oplet selalu tersedia. Kendaraan umum ini digunakan untuk menghubungkan ibukota Kabupaten Bengkalis, Bengkalis dengan Ibukota Kecamatan Bantan, Selat Baru dan desa-desa lainnya di Kecamatan Bantan. Hampir semua jalan menuju ke desa-desa tersebut sudah diaspal atau semenisasi, namun sebahagian besar dari jalan-jalan

utama menuju ke desa-desa tersebut, pada saat penulis melakukan penelitian dalam kondisi rusak dan rusak parah. Sebahagian dari kondisi jalan yang rusak tersebut sedang diperbaiki oleh Pemerintah Kabupaten Bengkalis agar arus transportasi yang sangat diperlukan oleh masyarakat tetap terpelihara dan sekaligus meningkatkan perekonomian masyarakat.

#### **4.2. Sejarah Singkat Kecamatan Bantan.**

Dalam tata pemerintahan di Kabupaten Bengkalis, Kecamatan Bantan merupakan kecamatan baru, hasil pemekaran Kecamatan Bengkalis berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor : 06 Tahun 2001. Pemekaran kecamatan Bengkalis dilakukan dalam usaha peningkatan pelayanan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang lebih dekat ke masyarakat disamping untuk perkembangan ekonomi di daerah bahagian utara Pulau Bengkalis yang berhadapan langsung dengan negara tetangga Malaysia. Dalam tata pemerintahan, Kecamatan Bantan berada dibawah pemerintahan Kabupaten Bengkalis, diketuai oleh seorang Camat yang diangkat oleh Bupati Bengkalis yang berasal dari Pegawai Negeri Sipil dengan pangkat dan golongan ruang yang dengan peraturan yang berlaku.

. Jauh sebelum Kecamatan Bantan ini berdiri, Selat Baru sudah menjadi daerah yang lebih maju dan ramai jika dibandingkan dengan daerah-daerah (desa) lainnya yang ada di Kecamatan Bantan sekarang ini. Kota Selat Baru sudah berkembang pada tahun 70-an dan sudah pernah dijadikan Kecamatan Pembantu di Kecamatan Bengkalis. Di Kota Selat Baru pada waktu itu sudah terdapat beberapa pusat

pelayanan yang telah lebih dahulu dibangun dibandingkan dengan daerah-daerah lainnya untuk persiapan menjadikannya sebagai ibukota kecamatan definitif. Beberapa fasilitas dasar seperti pasar, PUSKESMAS, Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Atas serta beberapa fasilitas penunjang lainnya telah ada dan memenuhi standar. Fasilitas olahraga, agama dan panggung kesenianpun telah ada pada waktu itu. Oleh karena itulah, maka Kota Selat Baru ditetapkan sebagai ibukota Kecamatan Bantan.

Sebagai ibukota kecamatan yang baru terbentuk, oleh Pemerintah Kabupaten Bengkalis, telah dibangun Kantor Camat Bantan bagi melayani kepentingan masyarakat. Kantor Camat Bantan ini dibangun dengan megah terletak di Jalan Soekarno-Hatta, Selat Baru. Jarak Kantor Camat ini dengan ibukota Kabupaten Bengkalis sekitar 20 Km. Jalan Sukarno-Hatta tempat dimana Kantor Camat ini berdiri, terletak di tengah-tengah Kota Selat Baru dan tidak terlalu jauh dari pasar kecamatan. Jarak kantor Camat ini ke pusat pariwisata pantai Selat Baru sekitar 10 Km.

Selama berdiri Kecamatan Bantan ini, mulai dari Kecamatan Pembantu sampai hari ini sudah 9 orang Camat yang memimpin sebagai kepala pemerintahan kecamatan. Mereka berasal dari Pegawai Negeri Sipil Kabupaten Bengkalis, yang merupakan aparat terpilih karena memiliki dedikasi yang tinggi untuk dapat memimpin negeri ditepi Selat Malaka ini yang juga merupakan salah satu daerah perbatasan antar negara di Kabupaten Bengkalis. Pegawai Negeri Sipil yang telah memenuhi segala persyaratan kepangkatan dan masa kerja tersebut selanjutnya

dilantik oleh Bupati Bengkalis menjadi Camat Bantan. Nama camat dan tahun kepemimpinannya di Kecamatan Bantan dapat dilihat pada tabel IV.1 berikut ini.

**Tabel VI.1**

**NAMA-NAMA CAMAT KECAMATAN BANTAN**

No.	Nama Camat	Tahun Bertugas
1.	Drs. Asri Saily	1995-2000
2.	Drs. Yahya Eko, MM	2000-2003
3.	Jhoni Saprizal, S.Sos.	2003-2005
4.	Jhon Hendri, SH	2005-2006
5.	Rusli, S.Sos	2006 (enam bulan)
6.	Masrul	2006-2007
7.	Eri Kurnia Pribadi, S.Sos, MP	2007-208
8.	Asnurial, AP, MSi	2008-2010
9.	Jamaludin, SH. MH	2010-sekarang

Sumber data : Kantor Camat Bantan, Tahun 2011.

#### **4.3. Keadaan Penduduk dan Mata Pencaharian.**

##### **a. Penduduk.**

Penduduk merupakan faktor yang sangat penting dalam pembangunan karena modal dasar dan subjek pembangunan disamping sebagai pelaku utama pembangunan ekonomi nasional.

Pada umumnya, penduduk kecamatan Bantan merupakan etnik Jawa yang berasal dari Pulau Jawa yang datang ke daerah ini sejak zaman dahulu. Ada juga yang datang pada masa krisis hubungan Indonesia dan Malaysia

(Ganyang Malaysia) dan ditempatkan di Sepanjang Pantai Pulau Bengkalis yang berhadapan dengan negara tetangga Malaysia. Sebahagian besar mereka akhirnya menetap dan bertempat tinggal di desa-desa di Kecamatan Bantan dan sebahagian lagi kembali ke Pulau Jawa karena tidak jadinya pertempuran antara Indonesia dan Malaysia pada waktu itu. Disamping penduduk dari etnik Jawa ada juga etnik lainnya seperti Melayu, Minangkabau, Banjar, Bugis, Tapanuli dan beberapa etnik kecil lainnya. Karena dominannya etnik Jawa, bahasa pergaulan sehari-hari di daerah ini kebanyakannya adalah bahasa Jawa.

Kemudian, kalau dilihat dari tingkat pertumbuhan penduduk, maka Kecamatan Bantan merupakan salah satu kecamatan yang cukup tinggi jika dibandingkan dengan kecamatan lainnya di Kabupaten Bengkalis. Penyebab dari tingginya tingkat pertumbuhan penduduk ini bukan saja karena mortalitas (jumlah kelahiran), tetapi juga disebabkan karena tingginya mobilitas penduduk (penduduk pendatang) yang berasal dari luar Kecamatan Bantan bahkan dari luar Pulau Bengkalis (Kabupaten Bengkalis).

Ada beberapa faktor yang menyebabkan tingginya pertumbuhan penduduk di Kecamatan Bantan, antara lain :

1. Letak geografis yang strategis, dimana Kecamatan Bantan berhadapan langsung dengan Selat Malaka dan Muar, Johor, Malaysia, sehingga banyak penduduk dari daerah lainnya terutama Pulau Jawa, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur serta Madura, datang dan

menetap di Kecamatan Bantan untuk selanjutnya menjadi TKI Illegal (gelap) menuju Malaysia. Bahkan banyak TKI yang tidak jadi berangkat atau mereka yang sudah pulang dari Malaysia, tidak kembali lagi ke daerah asalnya, menetap menjadi penduduk di Kecamatan Bantan ini.

2. Peningkatan status dari Desa menjadi kecamatan menyebabkan banyaknya penduduk pendatang dari daerah lainnya menjadi penduduk Kecamatan Bantan karena dengan status kecamatan banyak berkembang sektor-sektor pembangunan, termasuk jasa, keuangan dan pariwisata.
3. Banyak peluang usaha perikanan, perkebunan rakyat dan pertanian karena ditunjang oleh tanahnya yang subur dan penduduknya yang masih jarang serta perdagangan lintas batas dan perdagangan ilegal.

Jumlah penduduk Kecamatan Bantan berdasarkan data Kantor Camat Bantan pada akhir tahun 2010 berjumlah 35.910 jiwa, yang terdiri dari 10.452 KK (kepala keluarga). Untuk lebih jelasnya jumlah penduduk di Kecamatan Bantan, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV. 2**

**JUMLAH PENDUDUK KECAMATAN BANTAN  
MENURUT JENIS KELAMIN TAHUN 2010.**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (jiwa)	Prosentase (%)
1.	Laki-laki	18.288	51
2.	Perempuan	17.622	49



Jumlah.....	35.910	100
-------------	--------	-----

Sumber data : Kantor Camat Bantan, Tahun 2011.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa di Kecamatan Bantan, penduduk laki-laki ternyata lebih banyak jika dibandingkan dengan penduduk perempuan, dimana jumlah penduduk laki-laki mencapai 18.288 jiwa atau 51 persen, sedangkan sisanya sebanyak 17.622 jiwa atau 49 persen adalah penduduk perempuan.

**b. Agama.**

Kecamatan Bantan merupakan kecamatan yang dianggap kondusif dan aman, karena tingkat kriminalitas di Kecamatan ini terbilang rendah. Hal ini tentunya tidak terlepas dari peran agama yang dianut oleh masyarakat di Kecamatan Bantan ini. Kecamatan ini memiliki Suku Terasing yang dikenal dengan Suku Hutan atau Cino Hutan, yang bermukim dibeberapa desa di Kecamatan Bantan, terutamanya di Desa Kembung Luar, dan Bantan Air. Jumlah mereka juga cukup banyak dan sebahagian besar hanya menganut kepercayaan atau animisme. Secara umum penduduk Kecamatan Bantan memeluk agama Islam.

Masalah agama merupakan masalah yang paling diperhatikan oleh penduduk setempat. Masalah agama merupakan masalah yang tidak terlepas dari kebutuhan rohani dalam kehidupan manusia dimana agama merupakan pegangan hidup mereka. Agama menjadi alat untuk memperbaiki tingkah

laku manusia baik selaku individu maupun secara kelompok. Karenanya agama menjadi salah satu aspek penting dalam pembangunan nasional.

Dari seluruh penduduk yang bertempat tinggal di Kecamatan Bantan, terlihat memiliki keragaman dalam beragama. Yang menarik di Kecamatan Bantan ini, kepercayaan Animisme masih dapat kita jumpai, terutama diyakini oleh masyarakat terasing dari Suku Hutan yang mendiami wilayah Kambung dan Kambung Luar, tetapi dalam jumlah yang terbatas. Walaupun agama lain dapat ditemui di kecamatan ini, namun demikian, agama Islam menjadi agama yang paling banyak penganutnya. Hal ini dapat dilihat pada tabel IV.3 berikut ini :

**Tabel IV.3**

**JUMLAH PENDUDUK KECAMATAN BANTAN  
MENURUT AGAMA TAHUN 2010.**

No.	Agama	Jumlah (jiwa)	Prosentase (%)
1.	Islam	28.402	79,10
2.	Khatolik	35	0,09
3.	Protestan	290	0,81
4.	Hindu	-	-
5.	Budha	5.076	14,14
.6.	Kepercayaan Animisme	2.107	5,86
Jumlah.....		35.910	100

Sumber data : Kantor Camat Bantan, Tahun 2011.

Keragaman nampak dari agama yang dianut oleh masyarakat di Kecamatan Bantan ini, namun penganut agama Islam adalah penganut mayoritas jika dibandingkan dengan agama-agama lainnya. Penganut agama Islam hampir mencapai 28.402 jiwa atau 79,10 persen dari seluruh jumlah penduduk yang ada. Diikuti oleh penganut agama Budha sekitar 5.076 jiwa atau 14,14 persen. Kepercayaan Animisme sebanyak 2.107 jiwa atau 5,86 persen Agama Kristen Protestan sebanyak 290 jiwa atau 0,81 persen, Agama Kristen Khatolik sekitar 35 jiwa atau 0,09 persen, sedangkan agama Hindu tidak dijumpai di Kecamatan Bantan.

**c. Pendidikan.**

Berbicara masalah pendidikan ada 2 hal yang perlu mendapat perhatian khusus, yaitu sarana pendidikan dan lulusan pendidikan. Pembangunan di bidang pendidikan haruslah bersifat menyeluruh karena pembangunan di bidang pendidikan merupakan pembangunan manusia seutuhnya. Oleh karena itu, pembangunan pendidikan haruslah digesa agar pembangunan manusia seutuhnya dapat berjalan lancar. Pendidikan merupakan salah satu sarana untuk meningkatkan kecerdasan dan keterampilan manusia yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia karena meningkatnya kualitas pendidikan itu sendiri.

Di Kecamatan Bantan, salah satu masalah utama yang dihadapi di bidang pendidikan adalah masih tingginya penduduk usia sekolah yang belum memperoleh pendidikan atau tidak sekolah. Padahal, salah satu tujuan utama

dalam bidang pendidikan adalah menciptakan kesempatan belajar yang lebih luas dan merata bagi seluruh warga masyarakat. Hal ini mencerminkan asas keadilan sosial sebagai tujuan utama pembangunan pendidikan di Indonesia. Tujuan mulia ini tidak akan berhasil dicapai kalau tidak ada sinergi antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha yang harus bergandeng tangan dan bertanggung jawab terhadap peningkatan dunia pendidikan.

Distribusi penduduk dalam dunia pendidikan di Kecamatan Bantan dapat dilihat pada tabel IV. 4 berikut ini.

**Tabel IV.4**

**JUMLAH PENDUDUK KECAMATAN BANTAN  
MENURUT TINGKAT PENDIDIKAN TAHUN 2010.**

No.	Jenjang Pendidikan	Jumlah (jiwa)	Prosentase (%)
1.	Tidak tamat SD	27.326	69,88
2.	Tamat SD	5.981	16,66
3.	Tamat SMP	1.141	3,18
4.	Tamat SMA	1.348	3,75
5.	Tamat Akademi / Perguruan Tinggi	114	0,32
Jumlah.....		35.910	100

Sumber data : Kantor Camat Bantan, Tahun 2011, data diolah.

Penduduk Kecamatan Bantan pada umumnya memiliki pendidikan tidak tamat sekolah dasar. Hal ini dapat dilihat dari data monografi kecamatan yang tertuang dalam tabel IV.4 diatas dimana penduduk yang Tidak tamat SD

mencapai 27.326 orang atau 69,88 persen, diikuti oleh penduduk yang mengenyam pendidikan dan menamatkan pendidikan sekolah dasar yaitu sebanyak 5.981 orang atau 16,66 persen. Lalu penduduk yang tamat sekolah menengah atas sebanyak 1.248 orang atau 3,75 persen, tamat sekolah pertama atas sebanyak 1.141 orang atau 3,18 persen dan tamat akademi atau perguruan tinggi sebanyak 114 atau 0,32 persen.

Meningkatnya mutu pendidikan tidak terlepas dari sarana pendidikan itu sendiri. Peningkatan taraf pemerintahan dari Desa menjadi Kecamatan sudah barang tentu akan meningkatkan pula sarana dan prasarana pendidikan yang ada. Adanya perkembangan sarana pendidikan sudah tentu memberikan andil yang besar terhadap pembangunan sumber daya manusia terutama dalam penyerapan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sekaligus akan meningkatkan mutu pendidikan dan keterampilan masyarakat. Biasanya, tingginya tingkat pendidikan dan keterampilan akan berjalan lurus dengan tingginya tingkat kesejahteraan. Hal ini tentunya akan menunjang dalam kemajuan daerah bersangkutan. Pendidikan pada dasarnya sangat memerlukan tersedianya sarana pendidikan yang baik dan memadai. Beberapa penduduk Kecamatan Bantan ini sudah berhasil menjadi pejabat, pengusaha, Perbankan dan sudah puluhan yang menjadi guru dan dosen di berbagai perguruan tinggi negeri dan swasta di seluruh Indonesia. Sebut saja nama Sarjono Amnan, salah satu Direktur pada Bank Riau Kepri. Prof. Bintal Amin, Guru Besar Fakultas Perikanan Universitas Riau dan masih banyak lagi yang menjadi

guru besar di berbagai universitas. Masih banyak lagi contoh keberhasilan pembinaan pendidikan di Kecamatan Bantan yang hari ini turut menyumbangkan pembangunan di Kecamatan Bantan ini.

Di Kecamatan Bantan saat ini sarana pendidikan sudah cukup baik dan memadai dibandingkan pada waktu masih berstatus desa. Jumlah sarana pendidikan yang ada di Kecamatan Bantan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel IV.5**

**JUMLAH SARANA PENDIDIKAN DI KECAMATAN BANTAN  
MENURUT TINGKAT PENDIDIKAN TAHUN 2010.**

No.	Sarana Pendidikan	Jumlah (buah)	Prosentase (%)
1.	Taman Kanak-Kanak (TK)	13	23,6
2.	Sekolah Dasar (SD)	30	54,5
3.	SMP / MTS	10	18,3
4.	SLTA	2	3,6
5.	Perguruan Tinggi	-	0
Jumlah.....		55	100

Sumber data : Kantor Camat Bantan, Tahun 2011.

Dari data yang tertera diatas, terlihat bahwa perkembangan dunia pendidikan di kecamatan ini dapat dikatakan maju pesat. Sarana Taman Kanak-Kanak pada hari ini sudah berjumlah 13 buah atau 23,6 persen. Pendidikan tingkat Sekolah Dasar sudah mencapai 30 buah atau 54,5 persen. Pendidikan Menengah Pertama dan Madrasah Tsanawiyah mencapai 10 buah

atau 18,3 persen dan Sekolah Menengah Atas berjumlah 2 buah atau 3,6 persen. Untuk jenjang pendidikan tinggi belum ada disini mengingat jarak yang tidak berjauhan dari ibukota Kabupaten Bengkalis.

#### **d. Mata Pencaharian.**

Mata pencaharian merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup manusia, sekaligus menentukan kelangsungan hidup manusia itu sendiri dimasa yang akan datang.

Sebahagian besar penduduk Kecamatan Bantan bermata pencaharian sebagai petani dan nelayan disamping menggeluti usaha-usaha lainnya. Untuk lebih jelasnya distribusi penduduk berdasarkan mata pencaharian, dapat kita lihat pada tabel IV.6 berikut :

**Tabel IV.6**

**JUMLAH PENDUDUK KECAMATAN BANTAN  
MENURUT MATA PENCAHARIAN TAHUN 2010.**

No.	Mata Pencaharian	Jumlah (jiwa)	Prosentase (%)
1.	Petani	6.211	17,30
2.	Nelayan	555	1,54
3.	Pedagang / wiraswasta	455	1,27
4.	Buruh	1.615	4,50
5.	PNS/TNI/Polri/Pensiunan.	470	1,31
6.	Lain-lain	26.604	74,08
Jumlah .....		35.910	100

Sumber data : Kantor Camat Bantan, Tahun 2011, data diolah.

Dari data yang tertera diatas, terlihat bahwa jumlah penduduk bermata pencaharian sebagai petani berjumlah 6.211 jiwa atau 17,30 persen. Diikuti dengan penduduk yang bermata pencaharian sebagai buruh berjumlah 1.615 jiwa atau 4,50 persen. Penduduk bermata pencaharian sebagai nelayan 555 jiwa atau 1,54 persen.

#### **4.4. Sarana Perekonomian dan Transportasi.**

Sarana perekonomian dan transportasi memegang peranan yang sangat penting dalam kemajuan serta perkembangan suatu daerah. Bahkan dapat dikatakan bahwa kemajuan suatu daerah sangat tergantung kepada ketersediaan sarana dan prasarana ekonomi dan transportasi yang memadai yang mendukung dan mendorong kemajuan pembangunan.

Kecamatan Bantan, sebagai daerah pemekaran baru, telah memiliki sarana dan prasarana perekonomian dan transportasi yang memadai. Di Kota Selat Baru saat ini, disamping telah memiliki pasar kecamatan juga telah ada beberapa Bank dan lembaga keuangan serta beberapa pusat industri kerajinan rumah tangga. Disamping itu, jalur transportasi dari dan ke Selat Baru, baik dari Bengkalis sebagai ibukota Kabupaten Bengkalis, dan juga dari beberapa desa yang ada di Kecamatan Bantan dan bahkan Kecamatan Bengkalis telah tersedia dan layak untuk dipergunakan. Bahkan telah dibangun beberapa buah jembatan konstruksi baja yang cukup panjang yang melintasi beberapa buah sungai yang besar di kawasan Kecamatan Bantan, diantara Jembatan Sungai Kembung Luar, Jembatan Sungai Liong, Jembatan Sungai Bantan Tua dan



Jembatan Sungai Jangkang. Juga pada saat ini di Selat Baru telah dibangun dan dioperasikan Pelabuhan antar negara, yaitu Pelabuhan Ferry Selat Baru – Malaka yang dibangun dimuara Sungai Liong yang berhadapan langsung dengan Selat Malaka dan negara tetangga Malaysia.

Untuk lebih jelasnya keadaan sarana perekonomian yang terdapat di Kecamatan Bantan, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel IV.7**

**JUMLAH SARANA PEREKONOMIAN DI KECAMATAN BANTAN  
TAHUN 2010.**

No.	Sarana Perekonomian	Jumlah
1.	Bank	1
2.	Koperasi	50
	a. Koperasi Unit Desa (KUD)	5
	b. Koperasi Non KUD	45
3.	Pasar	9
4.	Toko / Kios	112
5.	Industri	332
6.	Rumah Makan	18

Sumber data : Kantor Camat Bantan, Tahun 2011, data diolah.

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa sarana perekonomian yang ada di Kecamatan Bantan berupa Bank sebanyak 1 buah sehingga dapat melayani masyarakat dalam menyimpan/menabung serta mempermudah melakukan transaksi. Disamping bank, juga terdapat sarana ekonomi lainnya berupa

Koperasi yang berjumlah 50 buah, yang terdiri dari Koperasi Unit Desa (KUD) 5 buah, dan Non Koperasi Unit Desa sebanyak 45 buah.

Selain itu, di Selat Baru terdapat pasar kecamatan yang sudah berdiri lama sebelum Kecamatan Bantan dikukuhkan. Juga di beberapa desa lainnya seperti Jangkang, Bantan Tua, Bantan Tengah, Bantan Air, Muntai, Teluk Pambang, Kembang Luar dan Teluk Lancar juga terdapat pasar desa tetapi tarafnya jauh dibawah pasar kecamatan. Pada pasar-pasar tersebut terdapat beberapa toko/kios yang semi permanen dan ada juga yang sudah permanen. Diperkirakan sebanyak 112 toko/kios yang terdapat di pasar-pasar di Kecamatan Bantan. Pasar-pasar tersebut sebagian besar merupakan pasar mingguan, sedangkan pasar Selat Baru merupakan pasar harian yang melakukan transaksi jual beli untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Keberadaan pasar-pasar ini dirasakan sekali manfaatnya bagi meningkatkan pendapatan masyarakat.

Disamping pasar, sarana perekonomian lainnya berupa industri kecil dan rumah tangga (rakyat) juga terdapat disini. Hampir 332 industri kecil dan rumah tangga mengusahakan produk-produk rumah tangga yang dijual tidak saja di Kecamatan Bantan, tetapi juga di kecamatan lainnya terutama kecamatan yang berada dalam Pulau Bengkalis. Sebagian barang-barang kerajinan rumah tangga dan hasil pertanian dibawa ke Malaysia terutama Muar, Johore melalui perdagangan lintas batas bahkan ada yang dibawa melalui jalur ilegal (*smokel*).

Dengan semakin baiknya sarana prekonomian terutama jalur transportasi darat dan terbukanya hubungan langsung Selat Baru – Malaka (Malaysia) serta pelabuhan Ro-Ro Sungai Selari – Air Putih (Kecamatan Bengkalis) maka jenis moda transportasi dari dan ke Selat Baru semakin bertambah. Untuk mengetahui secara lebih jelas moda transportasi yang ada di Kecamatan Bantan, dapat dilihat pada tabel IV.8 berikut ini :

**Tabel IV.8**

**JUMLAH SARANA TRANSPORTASI DI KECAMATAN BANTAN  
TAHUN 2010.**

No.	Sarana (moda) Transportasi	Jumlah
1.	Sepeda Motor	10.792
2.	Mobil Pribadi	197
3.	Mobil Truck / pick up	44
4.	Oplet	11
5.	Perahu/sampan.	116
6.	Perahu bermotor.	140

Sumber data : Kantor Camat Bantan, Tahun 2011, data diolah.

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa semenjak daerah ini menjadi sebuah kecamatan telah terjadi peningkatan jumlah moda transportasi. Khusus untuk sepeda motor sebanyak 10.792 unit, mobil pribadi yang dahulunya tidak ada sekarang sudah mencapai 197 unit. Mobil truck dan pick

up sebagai transportasi angkutan yang mengangkut barang-barang dan bahan-bahan yang diperlukan untuk memenuhi permintaan pasar berjumlah 44 unit, sedangkan alat angkutan jasa berupa oplet yang menghubungkan Selat Baru dan beberapa desa lainnya ke ibukota kabupaten serta melayani di dalam Kota Selat Baru berjumlah 11 unit.

Untuk moda transportasi laut, terdapat perahu dayung/sampan berjumlah 116 unit yang dipergunakan untuk kegiatan penangkapan ikan disepanjang pesisir pantai dan sungai-sungai besar yang ada di Kecamatan Bantan. Manakala perahu bermotor (pompong) berjumlah 140 unit yang digunakan untuk kegiatan menangkap ikan di perairan lepas yang jauh dari pantai dan sebagai moda transportasi antar pulau yang menghubungkan beberapa desa di Kecamatan Bengkalis, Kecamatan Tebing Tinggi, Kecamatan Ransang, Kecamatan Merbau di Kabupaten Kepulauan Meranti.

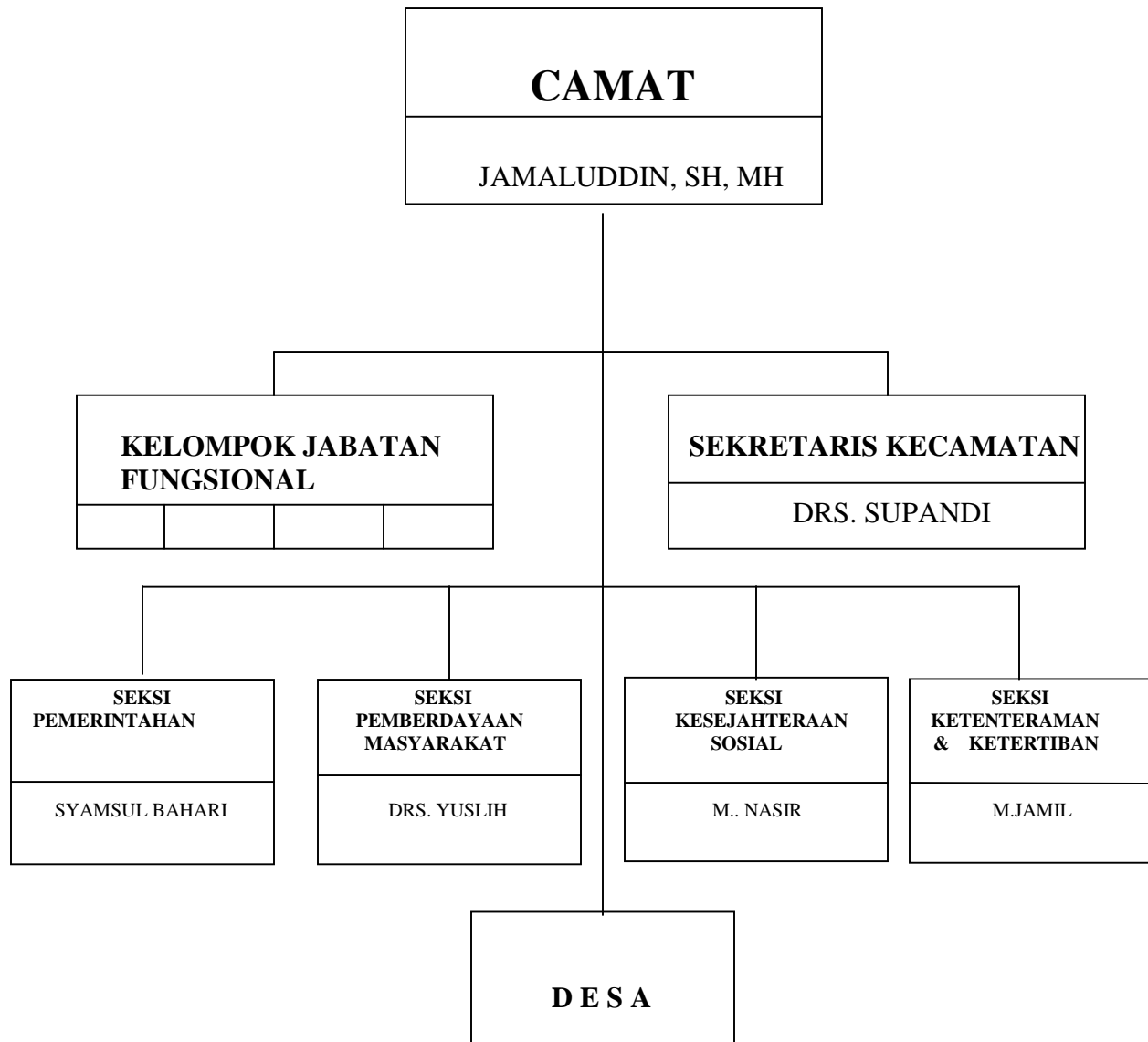
#### **4.5. Struktur Organisasi Pemerintahan dan Uraian Tugas.**

Struktur Organisasi merupakan gambaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta tanggung jawab dari masing-masing jabatan dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi sangat penting dalam sebuah organisasi karena menunjukkan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab untuk setiap satuan kerja dalam organisasi berkenaan. Pemerintah Kecamatan adalah merupakan perangkat daerah Kabupaten/ Kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh seorang Camat. Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis

Nomor : 06 Tahun 2001 pada pasal 12 dinyatakan bahwa Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Kecamatan Bantan sebagaimana bagan organisasi berikut :

**BAGAN IV. 1.**

**STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN BANTAN,  
KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2010**



Sumber data : Kantor Camat Bantan Tahun 2011.

Dari struktur organisasi Kecamatan Bantan, Camat Bantan merupakan kepala pemerintahan kecamatan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dibantu oleh aparatur kecamatan yang masing-masing mempunyai tugas pokok dan fungsi serta tanggung jawab masing-masing. Aparatur kecamatan tersebut terdiri dari Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban serta Kelompok Jabatan Fungsional, masing-masing bertanggung jawab sesuai jenjang yang mereka miliki. Camat Bantan selaku koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan bertanggung jawab kepada Bupati Bengkalis melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkalis.

Adapun uraian tugas pokok dan fungsi dari masing jabatan yang ada pada Kantor Camat Bantan beserta uraian tugasnya dapat dijabarkan sebagai berikut :

#### **1. Camat Bantan.**

Tugas pokok dan fungsi camat Bantan, sebagaimana tertera dalam Peraturan Daerah Nomor : 06 Tahun 2001 pada pasal 09 adalah membantu Kepala Daerah (dalam hal ini Bupati Bengkalis) dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah Kecamatan Bantan.

Dalam melaksanakan tugasnya, sebagaimana pasal 10, maka Camat Bantan mempunyai fungsi antara lain :

- a. Melaksanakan pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari kepala daerah.
- b. Menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum, kependudukan dan pembinaan ke-agrariaan serta pembinaan politi dalam negeri.
- c. Membina ketentraman dan ketertiban wilayah.
- d. Membina pelaksanaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi serta pembinaan sosial budaya dan lingkungan hidup.

## **2. Sekretaris Kecamatan (SEKCAM).**

Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor : 06 Tahun 2001, pasal 13 dinyatakan bahwa Sekretaris Kecamatan Bantan mempunyai tugas melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan administratif kepada seluruh satuan organisasi kecamatan.

Untuk melaksanakan tugas-tugas dimaksud, sebagaimana pasal 14, maka Sekretaris Kecamatan mempunyai fungsi, antara lain :

- a. Menyusun Rencana Pengendalian dan mengevaluasi pelaksanaannya.
- b. Menyelenggarakan administrasi keuangan.
- c. Mengelola urusan umum yang meliputi ketatausahaan, administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga.

## **3. Kepala Seksi Pemerintahan.**

Kepala Seksi Pemerintahan, sesuai Peraturan Daerah Nomor : 06 Tahun 2001 pada pasal 15 mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan umum,

kependudukan, pembinaan pemerintahan desa/kelurahan, pembinaan keagrariaan dan pembinaan wilayah kecamatan.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, pada pasal 16 diuraikan fungsi dari Kepala Seksi Pemerintahan, antara lain :

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum, kependudukan dan pembinaan desa/ kelurahan.
- b. Menyelenggarakan pembinaan ke-agrariaan.
- c. Menyelenggarakan pembinaan politik dalam negeri.

#### **4. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat.**

Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, sesuai Peraturan Daerah Nomor : 06 Tahun 2001 pada pasal 21 mempunyai tugas melaksanakan urusan pelayanan umum, meliputi pembinaan dan inventarisasi desa/kelurahan, serta pembinaan sarana dan prasarana umum wilayah kecamatan.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, pada pasal 25 diuraikan fungsi dari Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, antara lain :

- a. Menyelenggarakan pembinaan pelayanan kebersihan, keindahan, petamanan dan sanitasi lingkungan.
- b. Menyelenggarakan pembinaan inventasi desa/kelurahan.
- c. Menyelenggarakan pembinaan sarana dan prasarana fisik pelayanan umum.



## **5. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial.**

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, sesuai Peraturan Daerah Nomor : 06 Tahun 2001 pada pasal 19 mempunyai tugas melaksanakan pembinaan pembangunan program kesejahteraan sosial dan lingkungan hidup.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, pada pasal 22 diuraikan fungsi dari Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, antara lain :

- a. Menyelenggarakan pembinaan perekonomian masyarakat, produksi dan distribusi.
- b. Menyelenggarakan pembinaan lingkungan hidup.
- c. Menyelenggarakan pembinaan pelayanan dan bantuan sosial, kebudayaan, dan kesejahteraan masyarakat.
- d. Menyelenggarakan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesejahteraan masyarakat.

## **6. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban.**

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban, sesuai Peraturan Daerah Nomor : 06 Tahun 2001 pada pasal 17 mempunyai tugas melaksanakan urusan pembinaan ketentraman dan ketertiban di wilayah kecamatan Bantan serta membantu pelaksanaan pembinaan Polisi Pamong Praja

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, pada pasal 19 diuraikan fungsi dari Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban, antara lain :

- a. Menyelenggarakan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum.
- b. Menyelenggarakan pembinaan Polisi Pamong Praja.

## **7. Kelompok Jabatan Fungsional.**

Sesuai pasal 23 Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor : 06 Tahun 2001, dinyatakan bahwa tugas pokok dan fungsi dari Kelompok Jabatan Fungsional adalah melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Camat sesuai dengan kedudukan dan keahliannya masing-masing.

### **4.6. Visi dan Misi Kantor Camat Bantan.**

Visi kantor Camat Bantan adalah : Terwujudnya Pelayanan kepada Masyarakat yang Baik dan Efisien.

Sedangkan Misi Kantor Camat Bantan adalah :

1. Melaksanakan Pelayanan yang Prima.
2. Pelayanan yang Transparan, Efektif, Efisien, Cepat, Tepat dan Ramah serta Adil dalam arti tidak membedakan masyarakat yang dilayani.

### **4.7. Jumlah dan Komposisi Pegawai Kantor Camat Bantan.**

Dalam menjalankan fungsi pelayanan publik, Kantor Camat Bantan terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memiliki struktur Golongan Ruang mulai dari Golongan I sampai dengan Golongan III. Untuk lebih jelasnya komposisi pegawai Kantor Camat Bantan menurut Golongan Ruang kepangkatan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel IV.9****KOMPOSISI PEGAWAI MENURUT GOLONGAN**

No.	Golongan	Jumlah Pegawai (orang)
1.	Tenaga Sukarela	3
2.	I/a – I/d	1
3.	II/a – II/d	24
4.	III/a – III/d	9
5.	IV/a – IV/e	2
Jumlah .....		39

Sumber data : Kantor Camat Bantan Tahun 2011, data diolah.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Pegawai Negeri Sipil dilingkungan Kantor Camat Bantan didominasi oleh Pegawai Negeri Sipil dengan Pangkat Golongan Ruang II yaitu sebanyak 24 orang atau 61,54 persen diikuti oleh Pegawai Negeri Sipil dengan Golongan Ruang III sebanyak 9 orang atau 23,08 persen. Diikuti oleh Pegawai Negeri Sipil yang memiliki Pangkat Golongan Ruang IV yaitu sebanyak 2 orang atau 5,13 persen. beikutnya Pegawai Negeri Sipil dengan Pangkat Golongan Ruang I yaitu sebanyak 1 orang atau 2,56 persen.

Disamping pengelompokan Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kantor Camat Bantan disusun berdasarkan Golongan Ruang, mereka juga dapat dikelompokkan lagi berdasarkan latar belakang pendidikan dan masa kerja yang telah mereka jalani. Hal ini menggambarkan sejauh mana latar belakang pendidikan mereka dapat menunjang pekerjaan yang mereka lakukan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel IV.10****KOMPOSISI PEGAWAI MENURUT PENDIDIKAN DAN MASA KERJA**

No	Masa Kerja	Jenjang Pendidikan					Jumlah
		SD	SLTP	SLTA	S1	S2	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	< 10 tahun	18	-	9	4	1	32
2.	10-20 tahun	-	-	1	3	-	4
3.	> 20 tahun	-	-	2	1	-	3
Jumlah		1	-	12	8	1	39

Sumber data : Kantor Camat Bantan Tahun 2011.

Dari tabel diatas diketahui bahwa pegawai Negeri Sipil pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis dengan masa kerja kurang dari 10 tahun berjumlah 32 orang. Begitu pula yang telah bekerja selama 10-20 tahun berjumlah 4 orang. Lalu yang telah bekerja diatas 20 tahun berjumlah 3 orang.

Dari Komposisi tersebut, dapat dikatakan bahwa Pegawai Negeri Sipil dilingkungan Kantor Camat Bantan merupakan Pegawai Negeri Sipil dengan masa kerja dibawah 10 tahu, sedangkan jika kita melihat dari tingkat pendidikan maka Kantor Camat Bantan didominasi oleh Pegawai Negeri Sipil dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Tingkat Atas yaitu sebanyak 12 orang.

Disamping penggolongan Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Camat Bantan dikelompokkan berdasarkan Pangkat/Golongan Ruang, Latar Belakang Pendidikan dan Lamanya masa kerja, Komposisi pegawai tersebut masih dapat dibedakan menurut usia dan jenis kelamin dari Pegawai Negeri Sipil bersangkutan. Dari kedua

jenis penggolongan ini sudah barang tentu mempunyai pengaruh yang significant terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, khususnya masyarakat di Kecamatan Bantan tersebut. Adapun komposisi pegawai Negeri Sipil menurut usia dan jenis kelamin pada Kecamatan Bantan dapat dilihat pada tabel IV.11 berikut ini :

**Tabel IV.11**

**KOMPOSISI PEGAWAI MENURUT USIA DAN JENIS KELAMIN**

No.	Usia	Jenis Kelamin		Jumlah Pegawai (orang)
		Laki-laki	Perempuan	
1.	20 – 30	10	4	14
2.	31 -41	12	2	14
3.	41 -51	7	1	8
4.	51>	3	-	3
Jumlah .....		32	7	39

Sumber data : Kantor Camat Bantan Tahun 2011.

Dari tabel diatas diketahui bahwa pegawai Negeri Sipil pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis yang berusia antara 20-30 tahun berjumlah 14 ang yang terdiri dari 10 laki-laki dan 4 perempuan. Begitu pula yang berusia antara 31-41 tahun berjumlah 14 orang dengan rincian laki-laki 12 orang dan perempuan 2 orang. Lalu yang berusia antara 41-51 tahun berjumlah 8 orang yang terdiri dari laki-laki 7 orang dan perempuan 1 orang. Terakhir yang berusia diatas 51 tahun berjumlah 3 orang dengan jenis kelamin laki-laki semuanya.

Dari Komposisi tersebut, dapat dikatakan bahwa Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Camat Bantan merupakan Pegawai Negeri Sipil dengan tingkatan usia menengah sedangkan jika kita melihat dari sisi jenis kelamin maka Kantor Camat Bantan didominasi oleh Pegawai Negeri Sipil laki-laki.

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1. Identitas Responden.**

Sebagaimana telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, bahwa populasi yang dijadikan sampel atau responden dalam penulisan ini berjumlah 100 orang yang dipilih secara insidentil random ketika mereka berurusan pada kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis, pada saat penulis melakukan penelitian lapangan. Responden tersebut diwawancarai dan diberikan kuestioner untuk mereka isi dimana jawaban yang diberikan merupakan kondisi yang sebenarnya mereka alami ketika melakukan pengurusan KTP dan KK pada Kantor Camat Bantan. Untuk membahas dan menganalisa lebih lanjut hasil penelitian yang dilakukan dan untuk mengetahui tentang Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis, maka penulis memaparkan identitas responden di kawasan kajian sebagai berikut :

##### **a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.**

Responden yang dijadikan objek penelitian ini dikelompokkan menjadi 2 kelompok berdasarkan jenis kelamin, dimana mereka telah memenuhi persyaratan untuk dijadikan responden. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai identitas responden tersebut, berikut ini penulis akan menguraikannya berdasarkan jenis kelamin pada tabel V.1 berikut ini :

**Tabel V.1**  
**JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1.	Laki-laki	78	78%
2.	Perempuan	22	22%
Jumlah .....		100	100%

Sumber Data : Hasil Olahan Tahun 2011.

Dari tabel diatas diketahui bahwa seluruh penduduk Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis yang berjumlah 35.910 orang, yang berurusan dengan aparatur Pelayanan Publik terutama untuk mengurus KTP dan KK berjumlah 4.473 orang. Dari jumlah tersebut, penulis menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 97,86 yang dibulatkan menjadi 100 orang. Jumlah sebanyak itu diambil berdasarkan metode random insidentil.

Dari jumlah tersebut, dari data yang dikumpulkan, diperoleh responden laki-laki sebanyak 78 orang atau 78 persen dan responden perempuan sebanyak 22 orang atau 22 persen. Dari komposisi tersebut, dapat dikatakan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi jenis kelamin laki-laki jika dibandingkan dengan jenis kelamin perempuan.



**b. Responden Berdasarkan Kelompok Umur.**

Dari data hasil wawancara dan angket yang telah dikembalikan diperoleh gambaran responden berdasarkan kelompok umur, sebagai berikut :

**Tabel V.2**

**JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN KELOMPOK UMUR**

No.	Kelompok Umur	Jenis Kelamin			
		Laki-laki	Prosentase	Perempuan	Prosentase
1.	17 – 25	6	6%	9	9%
2.	26 – 34	17	17%	9	9%
3.	35 – 43	20	20%	3	3%
4.	44 – 52	23	23%	1	1%
5.	> 53 tahun	12	12%	-	-
Jumlah .....		78	78%	22	22%

Sumber Data : Hasil Olahan Tahun 2011.

Dari tabel diatas diketahui bahwa dari 100 sampel yang dianalisis dan dikelompokkan berdasarkan kelompok umur yang dibuat, maka jumlah responden terbesar adalah pada kelompok umur antara 26-34 tahun yaitu berjumlah 26 responden (26 persen) yang terdiri dari laki-laki 17 responden dan perempuan 9 responden. Kemudian diikuti oleh kelompok umur antara 44-52 tahun yaitu sebanyak 24 responden atau 24 persen yang terdiri dari 23 responden laki-laki dan 1 responden atau 1 persen perempuan. Yang paling sedikit ditemui pada penelitian ini adalah responden pada kelompok umur diatas 53 tahun, yang hanya berjumlah 12 responden atau 12 persen yang

hanya terdiri dari reponden laki-laki saja, manakala responden perempuan tidak ditemukan.

**c. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.**

Sebagai kecamatan pemekaran sudah tentu Kecamatan Bantan memiliki berbagai keterbatasan, terutama dalam akses pendidikan, karena selama ini jalur transportasi yang kurang baik antara kecamatan dan desa menyebabkan banyak penduduk desa-desa di kecamatan tersebut tertinggal dari sisi pendidikan. Hal lain yang menyebabkan kondisi seperti itu adalah pengetahuan yang rendah dari para orang tua di kecamatan tersebut tentang arti pentingnya pendidikan bagi anak-anak mereka masih tergolong rendah dan hampir diberbagai tempat ditemui sebahagian anak turut membantu orang tua dalam bertani, menangkap ikan dan melakukan perdagangan lintas batas ke negara tetangga Malaysia.

Pengelompokan responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.3**

**JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN**

No.	Jenis Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1.	Sekolah Dasar	31	31%
2.	Sekolah Menengah Pertama	30	30%
3.	Sekolah Menengah Atas	30	30%
4.	Perguruan Tinggi / Strata 1	9	9%
Jumlah .....		100 orang	100 %

Sumber Data : Hasil Olahan Tahun 2011.

Dari tabel diatas diketahui bahwa dari seluruh responden yang ada, maka yang memiliki tingkat pendidikan Sekolah Dasar adalah 31 orang atau 31 persen. Kemudian yang memiliki tingkat pendidikan Sekolah Menengah Tingkat Pertama adalah 30 orang atau 30 persen yang sama jumlahnya dengan responden yang memiliki tingkat pendidikan Sekolah Menengah Tingkat Atas adalah 30 orang atau 30 persen dan yang memiliki tingkat pendidikan perguruan tinggi atau S1 adalah 9 orang atau 9 persen.

Dari data yang telah diteliti, maka dapatlah dikatakan bahwa yang menjadi sampel terbanyak dari penelitian ini adalah penduduk yang memiliki tingkat pendidikan sekolah dasar yaitu sebanyak 31 orang atau 31 persen.

**d. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.**

Kecamatan Bantan merupakan salah satu kecamatan yang berada persis dipinggiran Selat Malaka yang membentang dari barat ke timur. Oleh karena berada dipinggiran pantai, maka jenis pekerjaan yang berhubungan dengan laut (air) menjadi pekerjaan utama penduduk tempatan. Berbagai dilaut seperti pekerjaan menangkap ikan dan perdagangan lintas batas yang memanfaatkan jalur laut menjadi pekerjaan utama sebahagian penduduknya. Disamping itu karena dari dahulu kegiatan pertanian mereka lakukan maka pekerjaan inipun menjadi pekerjaan sebahagian besar penduduknya, dimana hasil pertanian yang mereka lakukan dibawa ke Malaysia untuk dijual melalui perdagangan lintas batas yang diatur oleh kedua negara.

Distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan yang dilaksanakan adalah sebagai berikut :

**Tabel V.4**  
**JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1.	Petani	32	32%
2.	Nelayan	16	16%
3.	Buruh	8	8%
4.	Pegawai Negeri Sipil	15	15%
5.	Pedagang/Wiraswasta	20	20%
6.	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3	3%
7.	Lain-lain	6	6%
Jumlah .....		100 orang	100 %

Sumber Data : Hasil Olahan Tahun 2011.

Dari tabel diatas diketahui bahwa dari seluruh responden yang ada, maka yang memiliki pekerjaan sebagai petani adalah 32 orang atau 32 persen. Kemudian yang memiliki pekerjaan sebagai nelayan adalah 16 orang atau 16 persen. Yang memiliki pekerjaan sebagai buruh adalah 8 orang atau 8 persen dan yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil adalah 15 orang atau 15 persen. Jenis pekerjaan sebagai pedagang 20 orang atau 20 persen, ibu rumah tangga 3 orang atau 3 persen dan lain-lain 6 orang atau 6 persen.

Dari data yang telah diteliti, maka dapatlah dikatakan bahwa yang menjadi sampel terbanyak dari penelitian ini adalah penduduk yang memiliki pekerjaan sebagai petani yaitu sebanyak 32 orang atau 32 persen.

**e. Responden Berdasarkan Agama.**

Sebagai salah satu kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Bengkalis dan Provinsi Riau, maka Kecamatan Bantan juga didominasi oleh penduduk yang mayoritas beragama Islam. Jumlah penduduk yang beragama Islam tersebut tersebar di berbagai desa yang ada dan rata-rata jumlah mereka adalah jumlah terbanyak jika dibandingkan dengan penduduk yang memeluk agama lainnya disana.

Distribusi responden yang dipilah berdasar agama yang dianut menunjukkan gambaran variasi penganut agama yang ada. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.5**

**JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN AGAMA YANG DIANUT**

No.	Jenis Agama/Kepercayaan	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Animisme	5 orang	5%
2.	Islam	89 orang	89%
3.	Kristen Protestan	1 orang	1%
4.	Kristen Khatolik	-	-
5.	Hindu	-	-
6.	Budha	1 orang	1%
7.	Konfucius	4 orang	4%
Jumlah .....		100 orang	100 %

Sumber Data : Hasil Olahan Tahun 2011.

Dari tabel diatas diketahui bahwa dari seluruh responden yang ada, maka yang responden yang beragama Islam adalah 89 orang atau 89 persen. Kemudian yang beragama Animisme adalah 5 orang atau 5 persen. Yang memiliki agama Konfucious adalah 4 orang atau 4 persen dan yang memiliki agama Budha adalah 1 orang atau 1 persen. Kemudian yang memiliki agama Kristen Protestan adalah 1 orang atau 1 persen. Sedangkan agama Kristen Khatolik dalam penelitian ini tidak ditemukan. Dari data yang telah diteliti, maka dapatlah dikatakan bahwa yang menjadi sampel terbanyak dari penelitian ini adalah penduduk yang beragama Islam yaitu sebanyak 89 orang atau 89 persen.

## **5.2. Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bantan.**

Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga merupakan bagian yang penting dari tugas pokok dan fungsi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kecamatan Bantan. Dari penelitian yang dilakukan dapat dianalisis kinerja pelayanan Publik yang dilaksanakan pada kantor Camat Bantan dalam memberikan layanan dalam hal pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **1. *Tangible.* (Ketampakan Fisik)**

Dari sisi ketampakan fisik, kelihatan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Camat Bantan dalam menunjang tugas pokok dan fungsinya secara keseluruhan adalah baik terutama dalam urusan pelayanan Kartu Tanda

Penduduk dan Kartu Keluarga. Menyangkut kondisi fisik perkantoran (bangunan gedung) baik, dimana setiap urusan yang ada memiliki ruangan tersendiri dan bangunan yang ada cukup representatif, artinya kondisi yang ada sangat layak sebagai unit pelayanan publik. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Camat Bantan guna menunjang pelayanan publik secara keseluruhan adalah sebagai berikut :

**a. Tersedianya Gedung dan Peralatan.**

Sebagai sebuah Kecamatan di Kabupaten Terkaya Nomor 2 di Indonesia, sudah barang tentu Kecamatan Bantan memiliki fasilitas berupa sarana dan prasana perkantoran yang memadai bagi menyelenggarakan urusan pemerintahan kecamatan. Hampir semua kebutuhan akan ruangan dapat dipenuhi dengan baik baik berupa ruang kerja, ruang pelayanan, ruang rapat, ruang pimpinan dan ruang sekretariat. Disamping ruang-ruang tersebut, Kantor Camat Bantan juga memiliki fasilitas berupa ruang ibadah dan toilet yang memadai. Hal ini dapat dilihat pada tabel V. 6 berikut ini.

**Tabel V. 6**

**SARANA YANG DIMILIKI OLEH KANTOR CAMAT BANTAN**

No.	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah	Keterangan
1.	Ruang Kerja Camat	1 buah	Baik
2.	Ruang Kerja Sekcam.	1 buah	Baik
3.	Ruang Kerja Kepala Seksi	1 buah	Baik
4.	Ruang Staf	1 buah	Baik
5.	Ruang Pelayanan Publik	1 buah	Baik
6.	Ruang Tunggu	1 buah	Baik
7.	Ruang Rapat	1 buah	Baik
8.	Ruang Aula Pertemuan	1 buah	Baik
9.	Ruang Ibadah.	1 buah	Baik
10.	Toilet	1 buah	Baik

Sumber : Kantor Camat Bantan, 2011 data diolah.

Dari tabel diatas diketahui bahwa Kantor Camat Bantan salah satu kantor camat yang memiliki sarana dan prasarana perkantoran yang memadai. Hal ini dapat dilihat dari kepemilikan sarana dan prasarana yang ada meliputi Ruang Kerja Camat yang sangat baik yang ditunjang oleh penyejuk ruangan (AC), meja kerja yang baik, meja tamu, beberapa peralatan lainnya termasuk komputer dan toilet pribadi yang sangat baik. Hal yang sama juga diperoleh oleh Sekretaris Kecamatan dimana Ruang Kerja Sekretaris Kecamatan juga sangat baik. Sama seperti ruang kerja Sekretaris Kecamatan, Ruang Kerja lainnya seperti Ruang Kepala-kepala Seksi juga sangat baik. Ruang Staf juga dilengkapi dengan sarana penunjang bagi menambah kualitas kerja yaitu dengan menggunakan kipas angin. Ruang Rapat disediakan tersendiri dimana rapat-rapat staf dilakukan diruangan ini dan terpelihara dengan baik. Begitu juga dengan Ruang/Aula Pertemuan, tempat dimana kegiatan kemasyarakatan sering dilaksanakan juga dilengkapi dengan sarana penunjang seperti AC dan televisi.

Khusus untuk Ruang Pelayanan Publik dan Ruang Tunggu juga dilengkapi dengan berbagai sarana seperti televisi dan beberapa papan petunjuk dan kursi tunggu dan lain sebagainya termasuk juga penyediaan Ruang Ibadah yang baik dan toilet yang terpelihara dan bersih.

Dari hasil pengamatan lapangan, maka dapatlah dikatakan bahwa Kantor Camat Bantan merupakan unit pelayanan publik yang representatif dalam menunjang aktivitas pelayanan kepada masyarakat.



Disamping memiliki ruangan yang memadai, Kantor Camat Bantan juga memiliki sarana dan prasarana yang menunjang bagi kelancaran proses administrasi dan pelayanan publik berupa peralatan kantor seperti meja, kursi, kursi dan meja rapat, filling cabinet, lemari kayu, *Air Condition*, Kipas Angin, Kursi Tamu, Kursi Ruang Tunggu, Televisi dan sarana lainnya yang masih baik kondisinya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V. 7**

**PERALATAN YANG DIMILIKI OLEH KANTOR CAMAT BANTAN**

No.	Jenis Peralatan Yang Dimiliki	Jumlah	Keterangan
1.	Meja Biro	1 buah	Baik
2.	Meja Setengah Biro	1 buah	Baik
3.	Kursi Pimpinan	1 buah	Baik
4.	Kursi Putar	1 buah	Baik
5.	Kursi Tamu	1 buah	Baik
6.	Kursi Ruang Tunggu	1 buah	Baik
7.	Komputer	1 buah	Baik
8.	Mesin Tik	1 buah	Baik
9.	Filling Kabinet	1 buah	Baik
10.	Lemari Kayu	1 buah	Baik
11.	<i>Air Condition</i>	1 buah	Baik
12.	Kipas Angin	1 buah	Baik
13.	Televisi	1 buah	Baik
14.	Jam Dinding	1 buah	Baik
14.	Papan Data	1 buah	Baik
16.	Mesin Fotocopy	1 buah	Baik
17.	Telephon	1 buah	Baik
18.	<i>Faxcimile</i>	1 buah	Baik
19.	Mobil Dinas	1 buah	Baik
20.	Sepeda motor Dinas.	3 buah	Baik

Sumber : Kantor Camat Bantan, 2011 data diolah.

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel V.1 dan tabel V.2 diatas, terlihat bahwa fasilitas berupa ruang kantor dan peralatan yang dimiliki oleh Kantor Camat Bantan sangat memadai sebagai unit pelayanan publik pada tingkat kecamatan. Namun berdasarkan hasil analisa yang kami lakukan, ternyata fasilitas yang ada selama ini belum dimanfaatkan secara optimal guna memberikan kenyamanan kepada masyarakat pengguna jasa dalam menerima pelayanan publik yang diberikan misalnya walaupun telah tersedia ruang tunggu yang baik namun sarana penunjang seperti kipas angin kurang berfungsi dengan baik. Begitu juga dengan jam dinding yang terdapat pada ruang tunggu, selama penelitian berfungsi sebagai penentu waktu yang sangat diperlukan.

Sarana dan Prasarana Perkantoran bagi suatu organisasi atau institusi pemerintah sangatlah diperlukan. Tidak jarang ketampakan sarana dan prasarana perkantoran membawa dampak positif dan negatif kepada masyarakat yang ingin meminta pelayanan dalam urusan perizinan dan lain sebagainya tak terkecuali pengurusan KTP dan KK. Dari kondisi yang ada, tanggapan responden yang diperoleh selama penelitian memberikan gambaran ketampakan Fisik terhadap ketersediaan peralatan dan gedung adalah sebagai berikut :

**Tabel V.8**  
**TANGGAPAN RESPONDEN**  
**TERHADAP TERSEDIANYA PERALATAN DAN GEDUNG**

No.	Kategori Jawaban Responden	Jumlah	Prosentase
1.	Baik	71	71%
2.	Cukup Baik	26	26%
3.	Kurang Baik	3	3%
Jumlah .....		100	100%

Sumber Data : Hasil Olahan Tahun 2011.

Data yang ditampilkan diatas, terlihat bahwa tanggapan masyarakat terhadap ketersediaan peralatan dan gedung adalah Baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang ketersediaan peralatan dan gedung dimana 71 orang atau 71 persen menyatakan bahwa peralatan yang ada dan gedung Kantor Camat Bantan ini sudah Baik. Sedangkan tanggapan responden yang menyatakan Cukup Baik adalah 26 orang atau 26 persen. Sedangkan sisanya, 1 orang atau 1 persen menyatakan Kurang Baik.

**b. Tersedianya Ruang Tunggu bagi Pengguna Jasa.**

Sebagaimana sudah diuraikan pada halaman terdahulu, bahwa Kantor Camat Bantan memiliki sarana perkantoran yang memadai, lengkap dengan ruang-ruang yang diperuntukkan sesuai dengan

kebutuhannya. Disamping ruang kerja pimpinan dan pegawai dilingkungan Kantor Camat, juga disediakan ruang tunggu bagi pengguna jasa pelayanan, terutama bagi masyarakat yang berurusan administrasi dan lain sebagainya. Dari penyediaan ruang tunggu tersebut, berbagai tanggapan yang diberikan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.9**

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP  
TERSEDIAANYA RUANG TUNGGU BAGI PENGGUNA JASA**

No.	Kategori Jawaban Responden	Jumlah	Prosentase
1.	Baik	58	58%
2.	Cukup Baik	36	36%
3.	Kurang Baik	6	6%
Jumlah .....		100	100%

Sumber Data : Hasil Olahan Tahun 2011.

Dari data yang ditampilkan diatas, terlihat bahwa tanggapan masyarakat terhadap ketersediaan ruang tunggu adalah Baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang ruang tunggu adalah Baik, dimana 58 orang atau 58 persen menyatakan bahwa ruang tunggu yang ada pada Kantor Camat Bantan ini sudah Baik. Sedangkan tanggapan responden yang menyatakan Cukup Baik adalah 36 orang atau 36

persen. Sedangkan sisanya, 6 orang atau 6 persen menyatakan Kurang Baik.

**c. Tersedianya Komputer.**

Kantor Camat Bantan memiliki sarana dan prasarana penunjang bagi kelancaran administrasi perkantoran yang memadai sesuai dengan kebutuhannya. Disamping ruang kerja pimpinan dan pegawai dilingkungan Kantor Camat, juga disediakan ruang tunggu bagi pengguna jasa pelayanan, juga dilengkapi dengan peralatan computer yang tergolong canggih. Hal ini dimaksudkan terutama bagi melayani masyarakat yang berurusan administrasi dan lain sebagainya secara cepat dan prima. Dari ketersediaan peralatan berupa peralatan komputer tersebut, berbagai tanggapan yang diberikan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.10**

**TANGGAPAN RESPONDEN  
TERHADAP KETERSEDIAAN PERALATAN KOMPUTER**

No.	Kategori Jawaban Responden	Jumlah	Prosentase
1.	Baik	48	48%
2.	Cukup Baik	39	39%
3.	Kurang Baik	13	13%
Jumlah .....		100	100%

Sumber Data : Hasil Olahan Tahun 2011.

Walaupun komputer sudah lama dikenal orang, tetapi peralatan canggih ini buat sebahagian masyarakat pedesaan merupakan barang baru yang masih belum familiar dalam kehidupan mereka. Dari data yang ditampilkan diatas, terlihat bahwa tanggapan masyarakat terhadap ketersediaan komputer adalah Baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang komputer adalah Baik, dimana 48 orang atau 48 persen menyatakan bahwa ruang tunggu yang ada pada Kantor Camat Bantan ini sudah Baik. Sedangkan tanggapan responden yang menyatakan Cukup Baik adalah 39 orang atau 39 persen. Sedangkan sisanya, 13 orang atau 13 persen menyatakan Kurang Baik.

## **2. Analisis *Intangible* atau Ketampakan Fisik.**

Dari ketiga sub indikator yang digunakan untuk memberikan penilaian terhadap ketampakan fisik yaitu ketersediaan peralatan dan gedung dengan bobot nilai 268, kemudian ketersediaan ruang tunggu dengan bobot nilai 1.056 dan ketersediaan komputer dengan bobot nilai 235, membawa pengaruh secara keseluruhan pada ketampakan fisik tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pda tabel V. 11 berikut ini :

Tabel V. 11

**REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN  
TERHADAP *TANGIBLES* (KETAMPAKAN FISIK)  
PADA KANTOR CAMAT BANTAN TAHUN 2010.**

No.	Indikator / Sub Indikator	Skor Jawaban			Skor
		A = 3	B = 2	C = 1	
1. <i>TANGIBLE</i> (KETAMPAKAN FISIK)					
1.	Tersedianya Peralatan dan Gedung	71	26	3	268
	Bobot Nilai	213	52	3	
2.	Tersedianya Ruang Tunggu	58	36	6	252
	Bobot Nilai	174	72	6	
3.	Tersedianya Komputer	48	39	13	235
	Bobot Nilai	144	78	13	
Jumlah					755
Skor Tertinggi 3 x 3 x 100					900
Skor Terendah 1 x 3 x 100					300
% Share Perolehan					83,88
Kriteria Penilaian					Baik

Sumber : Kantor Camat Bantan, 2011, data diolah.

Dari ketiga Sub Indikator pada Indikator Ketampakan Fisik memberikan gambaran terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan adalah Baik dimana prosentase dari share perolehan adalah 83,88 persen masuk dalam kategori **Baik**. Sumbangan paling besar diperoleh dari Sub Indikator Peralatan Gedung dimana peralatan gedung serta peralatan penunjangnya sangat membantu dalam memberikan pelayanan publik dimana peralatan dan gedung yang ada dianggap telah baik dan memberikan bobot nilai sebesar 268. Begitu juga pada Sub Indikator Ruang Tunggu, dimana ruang tunggu disamping menyediakan kursi yang baik, dilengkapi dengan televisi, jam dinding dan beberapa fasilitas lainnya dan sangat bersih dengan penempatan tempat sampah yang baik telah

memberikan bobot nilai sebesar 252. Sumbangan penilaian yang terendah diperoleh dari Sub Indikator tersedianya Peralatan Komputer. Penilaian yang rendah ini disebabkan karena fasilitas penunjang untuk melayani masyarakat terutama listrik sangat tidak memadai dimana pasokan listrik sering kali menjadi kendala, artinya listrik sering padam sehingga pengoperasian komputerpun tidak dapat dilakukan. Sub Indikator ini memberikan bobot nilai sebesar 235.

Listrik PLN yang berpusat di Kota Bengkalis pada saat penelitian dilakukan masih kekurangan daya listrik untuk memenuhi permintaan listrik masyarakat pulau Bengkalis. Hal ini didukung oleh pernyataan yang diungkapkan oleh Bapak Syafril, S.Pd salah seorang anggota masyarakat, berprofesi sebagai guru Sekolah Dasar, yang sedang melakukan pengurusan KTP di Kantor Camat Bantan.

Peralatan yang ada sudah cukup baik, hanya saja pasokan listrik yang sering mati menyebabkan pelayanan menjadi tidak lancar. Saya, juga memahami hal itu, tetapi karena jarak rumah saya dengan kantor camat ini cukup jauh, maka kendala listrik ini menjadi tidak menyenangkan. (Wawancara dilakukan pada hari Selasa, tanggal 20 Desember 2011 pukul 09.00 WIB).

Begitu juga tanggapan responden terhadap ruang tunggu, dimana ketersediaan ruang tunggu sangat membantu sekali terhadap masyarakat karena dengan adanya ruang tunggu tersebut, masyarakat yang datang dari luar kota Selat Baru dapat melepaskan lelah sambil menunggu giliran dalam berurusan dengan aparaturnya kecamatan dalam memperoleh pelayanan publik.



Sebagai sebuah kantor kecamatan, sudah cukup baiklah desain dan penataan ruang tunggu tersebut, karena terlihat bersih maka ada perasaan nyaman dalam berurusan. Ada tempat membuang sampah, ada kursi dan meja disamping disediakan pula sebuah televisi ukuran 21 inci yang ditempatkan didinding ruangan. Hal ini menjadikan waktu menunggu tidak terasa karena sambil menunggu, mereka dapat menikmati siaran televisi yang ada.

Kadang-kadang bosan juga menunggu lama terutama kalau pak Camat pergi urusan dinas ke Kota Bengkalis, tetapi untungnya pak Camat menempatkan di ruang tunggu ini sebuah pesawat televisi, sehingga rasa bosan sedikit dapat dihilangkan dengan menonton siaran televisi tersebut. (Hasil wawancara dengan Bapak Sulaiman, seorang warga Tambak Raja, Jangkang, pada hari Selasa, tanggal 20 Desember 2011 pukul 10.09 WIB).

Begitu juga dengan pendapat masyarakat yang lainnya tentang jumlah komputer yang dimiliki oleh kantor Camat Bantan dalam melayani kepentingan masyarakat dirasakan kurang. Hal ini terlihat dari tanggapan M. Erwin yang berdomisili di Jangkang yang sedang mengurus KK dimana menurut beliau :

Komputer yang ada masih kurang. Komputer yang ada sering rusak sehingga menyebabkan pengurusan KK yang saya urus menjadi lama. Padahal petugasnya sudah bekerja dengan baik. Harusnya komputernya ditambah, agar jika ada yang rusak yang lainnya masih bisa digunakan. (Wawancara pada hari Selasa tanggal 20 Desember 2011 pukul 11. 09 WIB).

### **3. Responsivitas.**

Responsivitas merupakan daya tanggap dari petugas pelayanan publik terhadap pengguna pelayanan baik berupa keluhan, masalah dan aspirasi

publik yang dihadapi oleh mereka yang memerlukan penyelesaian yang baik dan cepat. Hal ini sudah barang tentu sangat berhubungan dengan birokrasi yang dijalankan pemerintah. Birokrasi yang baik tentu adalah birokrasi yang memiliki daya tanggap yang tinggi dimana segala persoalan akan segera diselesaikan dengan baik, lancar dan benar. Responsivitas yang tinggi menjadi bukti dari tingginya kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh sesebuah institusi atau organisasi terutama organisasi yang seyogyanya melayani masyarakat.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa konsep responsibilitas sebagai sub indikator yang meliputi daya tanggap petugas pelayanan terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat, serta kecepatan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, disamping keramahan dan kesopanan yang diperlihatkan oleh petugas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan pengurusan KTP dan KK di Kantor Camat Bantan.

**a. Daya Tanggap Petugas Pelayanan terhadap Aspirasi dan Kebutuhan Masyarakat.**

Daya tanggap petugas pelayanan terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat dari berbagai institusi adalah berbeda satu dengan yang lainnya. Adakalanya daya tanggap tersebut pada sebuah institusi itu tinggi dan adakalanya daya tanggap pada institusi yang lainnya sangat rendah. Hal ini juga terjadi pada petugas pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.12**  
**TANGGAPAN RESPONDEN**  
**TERHADAP DAYA TANGGAP PETUGAS PELAYANAN**

No.	Kategori Jawaban Responden	Jumlah	Prosentase
1.	Baik	79	79%
2.	Cukup Baik	16	16%
3.	Kurang Baik	5	5%
Jumlah .....		100	100%

Sumber Data : Hasil Olahan Tahun 2011.

Dari data yang ditampilkan diatas, terlihat bahwa tanggapan masyarakat terhadap daya tanggap petugas pelayanan di Kantor Camat Bantan adalah Baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang daya tanggap petugas pelayanan adalah Baik, dimana 79 orang atau 79 persen menyatakan bahwa ruang tunggu yang ada pada Kantor Camat Bantan ini sudah Baik. Sedangkan tanggapan responden yang menyatakan Cukup Baik adalah 16 orang 16 persen. Sedangkan sisanya, 5 orang atau 5 persen menyatakan Kurang Baik.

**b. Kecepatan Petugas Pelayanan Dalam memenuhi Aspirasi dan Kebutuhan Masyarakat.**

Kecepatan petugas pelayanan terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat dari berbagai institusi adalah berbeda satu dengan yang lainnya. Sama seperti daya tanggap, kecepatan petugas dalam memenuhi aspirasi dan kebutuhan masyarakat seringkali mengalami kemajuan dan

kemunduran. Adakalanya kecepatan petugas tersebut pada sebuah institusi itu cepat dan adakalanya kecepatan petugas pelayanan pada institusi yang lainnya sangat lambat, tergantung kepada kualitas dari petugas pelaksana itu sendiri. Hal ini juga terjadi pada petugas pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.13**

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KECEPATAN  
PETUGAS PELAYANAN DALAM MEMENUHI ASPIRASI  
DAN KEBUTUHAN MASYARAKAT**

No.	Kategori Jawaban Responden	Jumlah	Prosentase
1.	Baik	71	71%
2.	Cukup Baik	23	23%
3.	Kurang Baik	6	6%
Jumlah .....		100	100%

Sumber Data : Hasil Olahan Tahun 2011.

Daya tanggap petugas yang sigap dan cekatan dalam melayani masyarakat sudah Baik. Dari data yang ditampilkan diatas, terlihat bahwa tanggapan masyarakat terhadap kecepatan layanan yang diberikan adalah Baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan publik adalah Baik, dimana 71 orang atau 71 persen menyatakan bahwa petugas ada pada Kantor Camat Bantan ini melayani masyarakat dengan

cepat sehingga dapatlah dikatakan sudah Baik. Sedangkan tanggapan responden yang menyatakan Cukup Baik adalah 23 orang atau 23 persen. Sedangkan sisanya, 6 orang atau 6 persen menyatakan Kurang Baik.

**c. Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan.**

Keramahan petugas pelayanan terhadap pelanggan merupakan kebutuhan masyarakat. Pelanggan sama seperti pembeli, mereka adalah raja yang ingin diperlakukan dengan baik dalam artian ingin dilayani dengan ramah walaupun proses pengurusan KTP dan KK yang sedang mereka lakukan berlangsung lama. Dengan keramahan waktu yang lama tidak menjadikan mereka bosan yang pada gilirannya akan menumpahkan kekesalan mereka kepada petugas pelayanan publik atau petugas kecamatan.

Keramahan akhirnya menjadi syarat utama dalam pelayanan dimana dengan bersikap ramah maka para pelanggan atau masyarakat merasa diperlakukan dengan baik dan mereka merasa tersanjung sehingga tidak memberikan penilaian yang negatif terhadap petugas pelayanan publik yang akhirnya tentu menyeret nama institusi dimana mereka berurusan. Hal ini juga terjadi pada petugas pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V. 14**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP**  
**KERAMAHAN DAN KESOPANAN PETUGAS PELAYANAN**

No.	Kategori Jawaban Responden	Jumlah	Prosentase
1.	Baik	69	69%
2.	Cukup Baik	24	24%
3.	Kurang Baik	7	7%
Jumlah .....		100	100%

Sumber Data : Hasil Olahan Tahun 2011.

Dari data yang ditampilkan diatas, terlihat bahwa tanggapan masyarakat terhadap keramahan dan kesopanan petugas pelayanan publik adalah Baik. Walaupun mereka masih muda-muda, tetapi mereka juga tahu tata kerama dan sopan santun kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang keramahan dan kesopanan adalah Baik, dimana 69 orang atau 69 persen menyatakan bahwa keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan ini sudah Baik. Sedangkan tanggapan responden yang menyatakan Cukup Baik adalah 24 orang atau 24 persen. Sedangkan sisanya, 7 orang atau 7 persen menyatakan Kurang Baik.

**d. Penampilan Petugas Pelayanan.**

Penampilan petugas pelayanan sangat menentukan apakah pelayanan yang diberikan akan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat atau tidak. Karena seseorang dapat dinilai dari penampilan yang akan dinikmati oleh pelanggan (masyarakat). Tidak ada satupun orang ingin berurusan dengan sesuatu yang tidak rapi dan kemas. Oleh karena itu penampilan petugas pelayan harus lebih rapi, bersih dan menarik, baik dari segi pakaian, sepatu, wajah dan lain sebagainya. Pelanggan akan merasa nyaman dilayani dengan penampilan petugas pelayanan yang rapi, bersih dan kemas dalam semua proses pelayanan termasuk proses pengurusan KTP dan KK yang sedang mereka lakukan walaupun berlangsung lama. Dengan kerapian petugas pelayanan publik, waktu yang lama tidak menjadikan mereka bosan.

Kerapian akhirnya menjadi syarat utama dalam pelayanan dimana dengan berpenampilan rapi maka para pelanggan atau masyarakat merasa betah dan merasa telah diperlakukan dengan baik dan mereka merasa tersanjung sehingga tidak memberikan penilaian yang negatif terhadap petugas pelayanan publik yang akhirnya tentu menyeret nama institusi dimana mereka berurusan. Hal ini juga terjadi pada petugas pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.15**  
**TANGGAPAN RESPONDEN**  
**TERHADAP PENAMPILAN PETUGAS PELAYANAN**

No.	Kategori Jawaban Responden	Jumlah	Prosentase
1.	Baik	63	63%
2.	Cukup Baik	33	33%
3.	Kurang Baik	4	4%
Jumlah .....		100	100%

Sumber Data : Hasil Olahan Tahun 2011.

Dari data yang ditampilkan diatas, terlihat bahwa tanggapan masyarakat terhadap penampilan adalah hal ini kerapian dan kebersihan petugas pelayanan publik adalah Baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang penampilan adalah Baik, dimana 63 orang atau 63 persen menyatakan bahwa penampilan yang diperlihatkan oleh petugas ada pada Kantor Camat Bantan ini sudah Baik. Sedangkan tanggapan responden yang menyatakan Cukup Baik adalah 33 orang atau 33 persen. Sedangkan sisanya, 4 orang atau 4 persen menyatakan Kurang Baik.

#### **4. Analisis Responsivitas.**

Dari empat sub indikator yang digunakan untuk memberikan penilaian terhadap Responsivitas yaitu Daya Tanggap Petugas Pelayanan terhadap Aspirasi dan Kebutuhan Masyarakat dengan bobot nilai 1.040 dimana Daya Tanggap Petugas Pelayanan mempunyai bobot nilai yang paling tinggi



yaitu 274, diikuti Keramahan dan Kesopanan dengan bobot nilai 262, kemudian Penampilan Petugas Pelayanan dengan bobot nilai 259 dan terakhir diikuti Kecepatan Petugas Pelayanan Dalam memenuhi Aspirasi dan Kebutuhan Masyarakat dengan bobot nilai 245. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel V. 16 berikut ini :

**Tabel V. 16**

**REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP  
RESPONSIVITAS PADA KANTOR CAMAT BANTAN  
TAHUN 2010.**

No.	Sub Indikator	Skor Jawaban			Skor
		A = 3	B = 2	C = 1	
2. RESPONSIVITAS					
1.	Daya Tanggap Petugas Pelayanan	79	16	5	274
	Bobot Nilai	237	32	5	
2.	Kecepatan Petugas Pelayanan	71	23	6	245
	Bobot Nilai	213	26	6	
3.	Keramahan dan Kesopanan	69	24	7	262
	Bobot Nilai	207	48	7	
4.	Penampilan Petugas Pelayanan	63	33	4	259
	Bobot Nilai	189	66	4	
Jumlah					1.040
Skor Tertinggi 3 x 4 x 100					1.200
Skor Terendah 1 x 4 x 100					400
% <i>Share</i> Perolehan					86,66
Kriteria Penilaian					Baik

Sumber : Kantor Camat Bantan, 2011, data diolah.

Dari empat sub indikator pada responsivitas yang ditabulasi diatas, memberikan gambaran yang Baik terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan dimana bobot nilai secara keseluruhan berjumlah 1.040 dan apabila dilihat dari prosentase share perolehan yang ada yaitu 86,66 persen masuk dalam kriteria penilaian Baik.

Secara umum tanggapan dari respon masyarakat yang mengurus KTP dan KK pada Kantor Camat Bantan mengenai Daya Tanggap Petugas Pelayanan Kantor Camat Bantan menyatakan Baik. Hal ini didukung oleh pernyataan yang diungkapkan oleh Ahmad, salah seorang warga masyarakat yang berdomisili di Pambang yang sedang melakukan pengurusan KTP di Kantor Camat Bantan pada waktu penelitian ini dilakukan.

Pegawai yang ada di Kantor Camat ini sungguh baik dalam memberikan pelayanan. Kita tak perlu menunggu lama dan mereka pasti akan bertanya kepada kita, apa yang akan diurus. Biasanya mereka pun ikut membantu cara pengisian formulir yang akan dilaksanakan. (Wawancara dilakukan pada hari Selasa, tanggal 20 Desember 2011 pukul 11.25 WIB).

Begitu juga tanggapan responden terhadap Kecepatan Petugas Pelayanan dimana Kecepatan Petugas Pelayanan sangat membantu sekali terhadap masyarakat karena dengan adanya Kecepatan Petugas Pelayanan tersebut, masyarakat yang datang dari luar kota Selat Baru dapat segera kembali ke tempat kediaman mereka dan melakukan aktivitas ekonomi mereka.

Sebagai sebuah kantor pelayanan, Keramahan dan Kesopanan harus menjadi sesuatu yang paling penting dalam melayani kebutuhan masyarakat. Dari pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan kepada para responden, diperoleh jawaban bahwa pegawai kantor Camat Bantan dalam memberikan pelayanan sangat ramah dan sopan. Hal ini menjadi tolok ukur masyarakat menyatakan bahwa kantor Camat Bantan telah memberikan pelayanan yang baik terhadap mereka, sebagaimana yang disampaikan oleh

Zulkifli, warga Bantan Tua, berumur 62 tahun dalam suatu wawancara yang penulis lakukan :

Rata-rata pegawai Kantor Camat Bantan ini kami kenal. Mereka sudah bekerja lama disini dan sudah seperti keluarga dengan penduduk disini. Walaupun ada juga yang baru dan berasal dari luar Kecamatan Bantan, tetapi mereka sudah bisa cepat berbaur dengan pegawai yang lain dan bergaul baik dengan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Kami menjadi sangat senang berurusan disini. (Hasil wawancara dengan Bapak Zulkifli, seorang warga Bantan Air, pada hari Rabu tanggal 21 Desember 2011 pukul 08.33 WIB).

Begitu juga tanggapan responden terhadap Penampilan Petugas Pelayanan dimana Penampilan Petugas Pelayanan mereka sangat baik terlihat rapi dan bersih dengan baju yang tidak lusuh karena disetrika dan alas kaki (sepatu) yang juga tersemir dengan baik.

## **5. Kompetensi.**

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan yang disesuaikan dengan bidang tugas yang dikerjakan. Dari dua indikator untuk menilai kompetensi yaitu kesesuaian antara kemampuan dan fungsi tugas serta Ketersediaan Organisasi mengadakan Pelatihan untuk meningkatkan kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan atau masyarakat.

### **a. Kesesuaian antara Kemampuan dengan Fungsi Tugas.**

Suatu organisasi, baik pemerintah maupun swasta akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh penguasaan tugas yang diberikan. Oleh karena itu kemampuan petugas harus sejalan dengan fungsi tugas

yang diberikan kepadanya. Umpamanya saja dalam penguasaan teknologi dalam mempercepat pelayanan dan ketetapatannya menjadi tolok ukur keberhasilan sebuah organisasi pelayanan publik.

Dalam kaitan ini, perlu diperhatikan seleksi pegawai yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk melihat secara jelas kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat disesuaikan dengan fungsi tugas yang diemban dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.17

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KESESUAIAN ANTARA  
KEMAMPUAN DAN FUNGSI TUGAS**

No.	Kategori Jawaban Responden	Jumlah	Prosentase
1.	Baik	39	39%
2.	Cukup Baik	53	53%
3.	Kurang Baik	8	8%
Jumlah .....		100	100%

Sumber Data : Hasil Olahan Tahun 2011.

Dari data kompetensi dengan sub indikator kesesuaian antara kemampuan dan fungsi tugas yang ditampilkan diatas, terlihat bahwa tanggapan masyarakat terhadap hal tersebut adalah Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang kesesuaian antara

kemampuan dan fungsi tugas adalah Cukup Baik, dimana 53 orang atau 53 persen menyatakan bahwa kesesuaian antara kemampuan dan fungsi tugas petugas yang ada pada Kantor Camat Bantan ini Cukup Baik. Sedangkan tanggapan responden yang menyatakan Baik adalah 39 orang atau 39 persen. Sedangkan sisanya, 8 orang atau 8 persen menyatakan Kurang Baik.

**b. Ketersediaan Organisasi mengadakan Pelatihan untuk meningkatkan kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.**

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia berfungsi mengatasi konflik organisasi. Pelatihan dan pembekalan keterampilan sosial karyawan bermanfaat positif untuk memperbaiki status dan mengatasi krisis yang dialami oleh karyawan bersangkutan. Essensi pelatihan adalah untuk melakukan perubahan atau mengubah perilaku staf atau manajer dari defensif atau stagnan ke perilaku progresif (Sudarwan Danim; 2008, 31)

Untuk melihat tanggapan responden terhadap ketersediaan organisasi pelayanan yang diberikan, dapat dilihat pada tabel V.18 berikut :

**Tabel V.18**

**TANGGAPAN RESPONDEN  
TERHADAP KETERSEDIAAN ORGANISASI PELAYANAN**

No.	Kategori Jawaban Responden	Jumlah	Prosentase
1.	Baik	29	29%
2.	Cukup Baik	61	61%
3.	Kurang Baik	19	19%
Jumlah .....		100	100%

Sumber Data : Kantor Camat Bantan, 2011, Data diolah.

Dari data yang ditampilkan diatas, terlihat bahwa tanggapan masyarakat terhadap ketersediaan organisasi pelayanan dalam hal ini adalah pelatihan terhadap petugas pelayanan publik adalah Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang hal ini dimana 61 orang atau 61 persen menyatakan bahwa ketersediaan organisasi pelayanan dalam hal ini adalah pelatihan terhadap petugas pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan ini Cukup Baik. Sedangkan tanggapan responden yang menyatakan Baik adalah 29 orang atau 29 persen. Sedangkan sisanya, 19 orang atau 19 persen menyatakan Kurang Baik.

## 6. Analisis Kompetensi.

Dari kedua sub indikator yang digunakan untuk memberikan penilaian terhadap kompetensi yaitu Kesesuaian antara Kemampuan dengan Fungsi Tugas dan Ketersediaan Organisasi mengadakan Pelatihan untuk meningkatkan kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, secara umum tanggapan dari respon masyarakat yang mengurus KTP dan KK pada Kantor Camat Bantan mengenai Kompetensi terutama Kesesuaian antara Kemampuan dengan Fungsi Tugas Kantor Camat Bantan menyatakan Baik dimana Sub Indikator Tersedianya Organisasi Pelayanan memberikan bobot nilai tertinggi yaitu 309 diikuti Sub Indikator Kesesuaian antara Kemampuan dengan Fungsi Tugas mempunyai bobot nilai 231. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel V. 19 berikut ini :

**Tabel V. 19**

### **REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KOMPETENSI PADA KANTOR CAMAT BANTAN TAHUN 2010.**

No.	Sub Indikator	Skor Jawaban			Skor
		A = 3	B = 2	C = 1	
3. KOMPETENSI					
1.	Kesesuaian antara Kemampuan dengan Fungsi Tugas	39	53	8	231
	Bobot Nilai	117	106	8	
2.	Tersedianya Organisasi Pelayanan	39	51	10	229
	Bobot Nilai	117	102	10	
Jumlah					460
Skor Tertinggi 3 x 2 x 100					600
Skor Terendah 1 x 2 x 100					200
% Share Perolehan					76,66
Kriteria Penilaian					Cukup Baik

Sumber : Kantor Camat Bantan, 2011, data diolah.

Dari kedua sub indikator pada kompetensi memberikan gambaran yang Baik terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan dimana bobot nilai secara keseluruhannya adalah 460 dengan prosentase *share* perolehan sebesar 76,66 persen.

Hal ini didukung oleh pernyataan yang diungkapkan oleh Sukardi (umur 49 tahun), salah seorang warga masyarakat Desa Bantan Tua yang sedang melakukan pengurusan KTP di Kantor Camat Bantan.

Kesesuaian antara Kemampuan dengan Fungsi Tugas dan Ketersediaan Organisasi Pelayanan pada Kantor Camat Bantan sudah cukup baik, hanya saja secara tepat antara pendidikan mereka dengan uraian tugas masih ada yang tidak sesuai. Namun mereka bisa bekerja dengan baik. Rata-rata pendidikan mereka tamatan SMA, jadi memadai dengan pelayanan publik yang mereka berikan kalau ditinjau dari sudut kompetensi. (Wawancara dilakukan pada hari Rabu, tanggal 21 Desember 2011 pukul 10.11 WIB).

## **7. Transparansi.**

Transparansi mengandung makna keterbukaan, dimana masyarakat dapat menilai seberapa terbuka sebuah organisasi dalam menjalankan fungsinya dalam system pemerintahan, terutama menyediakan akses informasi kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan yaitu dengan melaksanakan kegiatan sosialisasi dan pengadaan sarana informasi. Organisasi berusaha memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang system dan prosedur pelayanan yang menyangkut waktu penyelesaian dan kepastian seberapa besar biaya yang harus disediakan.



**a. Tersedianya Informasi secara Transparan bagi Pengguna Jasa.**

Dari hasil pengamatan yang dilakukan terhadap keterbukaan informasi pada Kantor Camat Bantan ini, ternyata Kantor Camat Bantan telah menyediakan sarana informasi yang baik berupa penyebaran pamflet terutama dilakukan pada waktu kegiatan-kegiatan yang melibatkan seluruh lapisan masyarakat. Disamping itu, untuk mempermudah masyarakat mengetahui prosedur pengurusan KTP dan KK dipasang juga papan informasi yang dapat memberikan informasi mengenai urutan proses pelayanan tersebut.

Untuk melihat tanggapan masyarakat berkenaan dengan ketersediaan informasi dalam arti keterbukaan informasi pada Kantor Camat Bantan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.20**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP**  
**KETERSEDIAAN INFORMASI SECARA TRANSPARAN**  
**BAGI PENGGUNA JASA**

No.	Kategori Jawaban Responden	Jumlah	Prosentase
1.	Baik	70	70%
2.	Cukup Baik	23	23%
3.	Kurang Baik	7	7%
Jumlah .....		100	100%

Sumber Data : Hasil Olahan Tahun 2011.

Dari data yang ditampilkan diatas, terlihat bahwa tanggapan masyarakat terhadap ketersediaan informasi secara transparan adalah Baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang ketersediaan informasi secara ketersediaan informasi secara transparan adalah Baik, dimana 70 orang atau 70 persen menyatakan bahwa ketersediaan informasi secara transparan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan ini sudah Baik. Sedangkan tanggapan responden yang menyatakan Cukup Baik adalah 23 orang atau 23 persen. Sedangkan sisanya, 7 orang atau 7 persen menyatakan Kurang Baik.

**b. Kesesuaian antara Biaya yang dikeluarkan dengan Biaya yang ditetapkan**

Biaya yang ditetapkan oleh pemerintah terhadap administrasi pelayanan pembuatan KTP dan KK tergolong cukup murah yaitu Rp. 14.000,- untuk KTP dan Rp. 7.000,- Untuk KK. Kantor Kecamatan dalam hal ini petugas pelayanan publik menyesuaikan dengan tarif yang telah ditetapkan tersebut. Dari penelitian yang dilakukan diperoleh data kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan sebagai berikut :

**Tabel V.21**

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP  
KESESUAIAN ANTARA BIAYA YANG DIKELUARKAN  
DENGAN BIAYA YANG DITETAPKAN**

No.	Kategori Jawaban Responden	Jumlah	Prosentase
1.	Baik	69	69%
2.	Cukup Baik	24	24%
3.	Kurang Baik	7	7%
Jumlah .....		100	100%

Sumber Data : Hasil Olahan Tahun 2011.

Mencermati data yang ditampilkan diatas, terlihat bahwa tanggapan masyarakat terhadap kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan adalah Baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan adalah Baik, dimana 69 orang atau 69 persen menyatakan bahwa kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan pada Kantor Camat Bantan ini sudah Baik. Sedangkan tanggapan responden yang menyatakan Cukup Baik adalah 24 orang atau 24 persen. Sedangkan sisanya, 7 orang atau 7 persen menyatakan Kurang Baik.

**c. Ketepatan Waktu Penyelesaian Pengurusan KTP dan KK.**

Waktu yang ditetapkan oleh pemerintah Kecamatan Bantan terhadap penyelesaian administrasi pelayanan pembuatan KTP dan KK tergolong cukup cepat yaitu selama 3 hari untuk KTP dan 3 hari untuk KK. Kantor Kecamatan dalam hal ini petugas pelayanan publik menyesuaikan jangka waktu yang telah ditetapkan dengan ketepatan waktu penyelesaiannya dan jika memungkinkan akan diselesaikan sebelum jatuh tempo berakhirnya waktu penyelesaian. Dari penelitian yang dilakukan diperoleh data lamanya waktu yang telah ditetapkan sebagai berikut :

**Tabel V.22**

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP  
KETEPATAN WAKTU PELAYANAN YANG DITETAPKAN**

No.	Kategori Jawaban Responden	Jumlah	Prosentase
1.	Baik	59	59%
2.	Cukup Baik	16	16%
3.	Kurang Baik	25	25%
Jumlah .....		100	100%

Sumber Data : Hasil Olahan Tahun 2011.

Kalau kita analisa data yang ditampilkan diatas, terlihat bahwa tanggapan masyarakat terhadap ketepatan waktu pelayanan yang telah ditetapkan adalah baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden

tentang ketepatan waktu pelayanan yang telah ditetapkan adalah Baik, dimana 59 orang atau 59 persen menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan yang telah ditetapkan yang telah ditetapkan pada Kantor Camat Bantan ini sudah Baik. Sedangkan tanggapan responden yang menyatakan Kurang Baik adalah 25 orang atau 25 persen. Sedangkan sisanya, 16 orang atau 16 persen menyatakan Cukup Baik.

#### **8. Analisis Transparansi.**

Apabila dianalisis dari ketiga Sub Indikator yang digunakan untuk memberikan penilaian terhadap Transparansi yang meliputi Ketersediaan Informasi secara Transparan bagi Pengguna Jasa dengan bobot nilai 283, kemudian Kesesuaian antara Biaya yang dikeluarkan dengan Biaya yang ditetapkan dengan bobot nilai 262 dan Ketepatan Waktu Penyelesaian Pengurusan KTP dan KK dengan bobot nilai 234 sudah pasti membawa pengaruh secara keseluruhan pada Transparansi tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel V. 23 berikut ini :

**Tabel V. 23**

**REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP  
TRANSPARANSI PADA KANTOR CAMAT BANTAN TAHUN 2010.**

No.	Sub Indikator	Skor Jawaban			Skor
		A = 3	B = 2	C = 1	
1.	Tersedianya informasi secara Transparan bagi Pengguna Jasa	70	23	7	263
	Bobot Nilai	210	46	7	
2.	Kesesuaian antara Biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan	69	24	7	262
	Bobot Nilai	207	48	7	
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan yang ditetapkan	59	16	25	234
	Bobot Nilai	177	32	25	
Jumlah					759
Skor Tertinggi 3 x 3 x 100					900
Skor Terendah 1 x 3 x 100					300
% Share Perolehan					84,33
Kriteria Penilaian					Baik

Sumber : Kantor Camat Bantan, 2011, Data diolah.

Dari ketiga Sub Indikator pada Pelayanan Publik Transparansi, secara umum memberikan gambaran yang Baik terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan dimana secara keseluruhan bobot nilai Indikator Transparansi ini adalah 759 dengan prosentase Share perolehannya sebesar 84,33% yang masuk dalam kategori Baik.

Hal ini didukung oleh pernyataan yang diungkapkan oleh Ibu Rubiah (34 tahun), salah seorang warga masyarakat Bantan Tua yang sedang melakukan pengurusan KTP di Kantor Camat Bantan.

Disini semua urusan jelas, tidak ada yang ditambah dan tidak ada yang dikurang. Layanan mereka baik, sering tepat waktu. Kadang karena mereka sangat membantu kadang sisa uang yang seharusnya kami terima, secara ikhlas kami berikan saja kepada

mereka sebagai ucapan terima kasih. Mereka biasanya tidak mau menerima, tetapi karena kami ikhlas memberinya, akhirnya mereka mau juga. (Wawancara dilakukan pada hari Rabu, tanggal 21 pukul 11.45 WIB).

Begitu juga tanggapan responden terhadap Kesesuaian antara Biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan adalah baik, dimana Kesesuaian antara Biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan adalah sama. Masyarakat sudah tahu bahwa tidak ada tambahan lain yang harus mereka keluarkan diluar yang sudah ditetapkan. Kalaupun ada kelebihan tersebut memang mereka lakukan sebagai ucapan terima kasih atas pertolongan yang telah diberikan oleh para pegawai pada kantor Camat Bantan kepada mereka.

Sebagai sebuah kantor kecamatan yang jauh dari sebutan Kota, maka Ketepatan Waktu Pelayanan yang ditetapkan menjadi ukuran keberhasilan kantor Camat Bantan dalam melayani masyarakat. Selama ini segala urusan yang masuk dapat diselesaikan dengan baik, terutama dalam penyelesaian urusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) maupun Kartu Keluarga (KK). Kedua jenis urusan ini, penyelesaian akhirnya tetap menjadi tanggung jawab Camat selaku pimpinan tertinggi di kecamatan.

Biasanya urusan ini baru akan mengalami kendala apabila Bapak Camat tidak berada di tempat atau beliau lagi mengikuti acara atau rapat dengan Bapak Bupati di Bengkalis, tetapi kalau beliau berada ditempat biasanya urusan KTP dan KK akan cepat terselesaikan. Beliau tidak menunggu-nunggu pekerjaan itu menumpuk. Pasti sesegeranya diselesaikan. Hal ini dapat dilihat dari

jawaban yang diberikan oleh beberapa orang anggota masyarakat yang menyatakan bahwa ketepatan waktu dalam pengurusan bahkan lebih cepat dari batas waktu yang ditentukan jika sekiranya Bapak Camat Bantan ada.

Tidak jarang juga terjadi, urusan pembuatan atau perpanjangan KTP atau KK ini menjadi lebih lama, karena Bapak Camat tidak ada ditempat. Tetapi itu tidak selalu. Tidak ada pendelegasian dalam penyelesaiannya kepada pejabat lain. Jadi terpaksa kami harus datang beberapa kali ke kantor ini. (Hasil wawancara dengan Bapak Teng Basri, seorang warga Teluk Pambang, pada hari Rabu, tanggal 21 Desember 2011 pukul 12.09 WIB).

## **9. Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bantan.**

Secara umum apabila kita analisis lebih mendalam kinerja pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan dari keempat kriteria penilaian pelayanan publik, dapatlah dikatakan bahwa pelayanan publik pada kantor Camat Bantan ini adalah Baik dengan bobot nilai yang mendekati sempurna. Oleh karena itu berbagai upaya yang dilakukan oleh Camat sebagai pejabat tertinggi di Kecamatan Bantan ini dinilai positif dengan peroleh sertifikat kecamatan yang memberikan Pelayanan Publik Terbaik ketiga di Kabupaten Bengkalis pada tahun 2010. Semua pekerjaan terutama dalam hal pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik sehingga tudingan miring kalau birokrasi pemerintahan itu berbelit-belit dengan biaya tinggi dan lain sebagainya, tidak ditemui di Kantor Camat Bantan ini. Hal ini dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini :



Tabel V. 24

**REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KINERJA  
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT BANTAN TAHUN 2010.**

No.	Sub Indikator	Skor Jawaban			Skor
		A = 3	B = 2	C = 1	
<b>A. INDIKATOR <i>TANGIBLES</i> (KETAMPAKAN FISIK)</b>					755
1.	Tersedianya Peralatan dan Gedung	71	26	3	268
	Bobot Nilai	213	52	3	
2.	Tersedianya Ruang Tunggu	58	36	6	252
	Bobot Nilai	174	72	6	
3.	Tersedianya Komputer	48	39	13	235
	Bobot Nilai	144	78	13	
<b>B. INDIKATOR RESPONSIVITAS</b>					1.040
1.	Daya Tanggap Petugas Pelayanan	79	16	5	274
	Bobot Nilai	237	32	5	
2.	Kecepatan Petugas Pelayanan	71	23	6	245
	Bobot Nilai	213	46	6	
3.	Keramahan dan Kesopanan	69	24	7	262
	Bobot Nilai	207	48	7	
4.	Penampilan Petugas Pelayanan	63	33	4	259
	Bobot Nilai	189	66	4	
<b>C. INDIKATOR KOMPTENSI</b>					460
1.	Kesesuaian antara Kemampuan dengan Fungsi Tugas	39	53	8	231
	Bobot Nilai	117	106	8	
2.	Tersedianya Organisasi Pelayanan	39	51	10	229
	Bobot Nilai	117	102	10	
<b>D. INDIKATOR TRANSPARANSI</b>					759
1.	Kesesuaian antara Kemampuan dengan Fungsi Tugas	70	23	7	263
	Bobot Nilai	210	46	7	
2.	Kesesuaian antara Biaya yang dikeluar-kan dengan biaya yang ditetapkan.	69	24	7	262
	Bobot Nilai	207	48	7	
3.	Ketepatan waktu Pelayanan yang ditetapkan	59	16	25	234
	Bobot Nilai	177	32	25	
Jumlah Keseluruhan .....					3.014
Skor Tertinggi 3 x 3 x 100 x 4					3.600
Skor Terendah 1 x 3 x 100 x 4					1.200
% Share Perolehan					83,72
Kriteria Penilaian					Baik

Sumber : Kantor Camat Bantan, 2011, data diolah.

Tabel V.24 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis yang dianalisis berdasarkan penilaian Kinerja Pelayanan Publik berdasarkan pendekatan Indikator Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto yang terdiri dari *Tangibles* (Ketampakan Fisik), Responsivitas, Kompetensi dan Transparansi diperoleh bobot nilai secara keseluruhan berjumlah 3.014 dengan share perolehan sebesar 83,72 persen yang artinya angka tersebut termasuk dalam kelompok antara 67 persen sampai dengan 100 persen dengan kategori Baik.

Dari hasil wawancara penulis dengan Camat Bantan (Hari Rabu, tanggal 21 Desember 2011, pukul 13.15 WIB) diperoleh gambaran yang lebih nyata tentang kondisi yang sebenarnya terjadi pada kantor Camat tersebut. Menurut beliau kantor Camat ini sudah memenuhi standar perkantoran dan pada saat ini kantor ini semua sub bagian telah memiliki ruangan tersendiri dan memiliki ruang rapat yang cukup baik, hanya saja pada saat ini, sebagaimana yang terlihat, kantor dalam tahap rehabilitasi berat dimana atap dan plafond kantor tersebut sedang dilakukan penggantian, sehingga terpaksa beberapa peralatan dan fasilitas yang harus disusun untuk penyelamatan agar tidak rusak akibat pekerjaan perbaikan tersebut terutama ketika hari hujan. Namun demikian, fasilitas pelayanan publik berupa ruang beserta perangkatnya dan petugas pelayanan tetap sebagaimana sebelum kantor ini mengalami rehabilitasi.

Begitu juga dengan peralatan komputer yang ada, memang dirasakan masih kurang dan pada tahun ini kami telah mengusulkan kepada Bapak Bupati

Bengkalis agar peralatan komputer itu ditambah atau diganti dengan yang baru agar pelayanan publik dapat ditingkatkan. Kasihan, masyarakat yang datang dari desa-desa yang cukup jauh jaraknya dari Kantor Camat Bantan ini menunggu lama dan harus berulang-ulang ke kantor ini. Kalau komputernya dapat beroperasi dengan baik, Insya Allah, pelayanan KTP dan KK tersebut secepatnya diselesaikan.

## **BAB VI**

### **P E N U T U P**

#### **6.1. Kesimpulan.**

Pelayanan Publik menjadi sesuatu yang sangat penting dalam pelaksanaan pemerintahan saat ini terutama setelah perubahan orientasi pemerintahan dari sentralistik menjadi desentralisasi dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 sebagai pengganti dari Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah.

Secara umum dari hasil penelitian awal dilapangan yang penulis lakukan, ditemui beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh petugas atau aparatur pemerintahan Kecamatan Bantan. Dari rekapitulasi data tentang pengurusan KTP dan KK masih didapati beberapa KTP dan KK tidak dapat selesai tepat pada waktunya. Namun setelah dilakukan penelitian terhadap permasalahan yang ditemui tersebut ternyata hal tersebut bukanlah terjadi karena kesalahan dari aparatur pelaksana yang memberikan pelayanan semata, tetapi memang masih ada beberapa persyaratan yang diperlukan yang disesuaikan dengan sistem dan prosedur pengurusan yang belum dapat disediakan oleh masyarakat disamping keberadaan Camat Kecamatan Bantan.

Walaupun demikian, berdasarkan penelitian lapangan dengan menggunakan teori Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto, yaitu penilaian berdasarkan Indikator *Tangible* (Ketampakan Fisik), Responsivitas, Kompetensi dan Transpransi guna mendukung penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka pelayanan yang prima dapatlah dikatakan bahwa Pelayanan Publik pada

Kantor Camat Bantan ini termasuk dalam kategori Baik dengan bobot nilai sebesar 3.014 dan prosentase share perolehan sebesar 83,72 persen dimana jumlah tersebut berdasarkan kontribusi dari indikator yang dianalisis antara lain sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Ketampakan Fisik); dengan bobot nilai 755, prosentase *share* perolehan 83,88 persen dengan kategori Baik.
2. Responsivitas; dengan bobot nilai 1.040, prosentase *share* perolehan 86,66 persen dengan kategori Baik.
3. Kompetensi; dengan bobot nilai 460, prosentase *share* perolehan 76,66 persen dengan kategori Cukup Baik.
4. Transparansi; dengan bobot nilai 759, prosentase *share* perolehan 84,33 persen dengan kategori Baik.

Dari apa yang telah dipaparkan diatas dan dari hipotesis yang telah dibuat pada bab terdahulu dapat dikatakan bahwa jawaban sementara yang penulis ajukan sebagai upaya memberikan gambaran awal dari fenomena dan permasalahan yang ada maka tidak terbukti adanya kelemahan yang mendasar dalam pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.

## **6.2. Saran-Saran.**

Dari hasil analisis terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis yang telah dilakukan melalui sebuah penelitian ilmiah serta

mencermati kesimpulan yang telah dilakukan, maka disarankan kepada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis beberapa hal sebagai berikut :

1. Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat diharapkan agar aparatur pelayanan publik dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan dukungan peralatan dan kondisi yang nyaman sehingga kinerja organisasi dapat terwujud dengan baik dan masyarakat merasa puas.
2. Perlu adanya peningkatan kinerja organisasi secara khusus terutama untuk aspek proses yang meliputi indikator-indikator seperti kompetensi berupa Kesesuaian antara Kemampuan dengan Fungsi Tugas dan Ketersediaan Organisasi mengadakan Pelatihan untuk meningkatkan kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Camat selaku pimpinan tertinggi di kecamatan diharapkan terus melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan publik dilapangan, karena pemantauan ini diharapkan dapat menjadi salah satu cara agar kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.
4. Perlu memberikan *reward* kepada petugas pelayanan yang dinilai dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang baik dan kalau mungkin meningkatkannya dengan penghargaan yang dapat meningkatkan kinerja seperti hadiah yang bermanfaat bagi kehidupan mereka seperti misalnya memberikan kesempatan mengikuti pendidikan di jenjang yang lebih tinggi atau memberikan *reward* dalam bentuk uang maupun barang ataupun yang berhubungan dengan agama, misalnya umroh atau naik haji.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Mustaq, 2005, *Etika Bisnis dalam Islam*, Penerbit Pustaka Al Kautsar, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 1993, *Organisasi dan Administrasi*, Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Atmosudirdjo, Prajudi, 1985, *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 1994, *Kesekretariatan dan Administrasi Perkantoran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Bharata, Adya, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Penerbit Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Budiono, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Danim, Sudarwan, 2004, *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 1995, *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*, Penerbit Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Penerbit Cetakan I, Penerbit Galang Printika, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Penerbit Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*, Penerbit Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2011, *Mengembalikan Kepercayaan Publik melalui Reformasi Birokrasi*, Penerbit PT. Gramedia, Jakarta.
- Furtwengler, Dale, 2002, *Penilaian Kinerja, Menguasai Keahlian yang Anda Perlukan dalam 10 Menit*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hasan Ali, 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta.
- Ibrahim, Amin, 2008, *Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*, Penerbit Refika Aditama, Bandung.

- INDEEF, 1999, *Birokrasi Korupsi dan Reformasi*, INDEEF, Yakarta.
- Keban, Y.T, 2004, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Kirom, Bahrul, 2010, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Penerbit Pustaka Reka Cipta, Bandung.
- LAN-RI, 2003, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik LAN-RI*, Yakarta.
- Mahsum, Moehammad, 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Manullang, 1985, *Dasar-Dasar Manajemen*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Meonir, HAS, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Nurhidayat, *Himpunan Perundang-Undangan Otonomi Daerah No. 32 Tahun 2004*, Bandung, Penerbit Nuansa Aulia, 2004.
- Pabundu Tika, Mohd, 2006, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Purbopranoto, Koentjoro, 2001, *Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*, Penerbit UI Press, Yakarta.
- Ratminto dan Atik, 2010, *Manajemen Pelayanan*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rasyid, Ryaas, 2000, *Makna Pemerintahan; Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*, Penerbit Mutiara Sumber Widya, Yakarta.
- \_\_\_\_\_, 1997, *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan*, Cetakan VI, Penerbit PT. Mutiara Sumber Widya, Jakarta.
- Riduan, 2004, *Method dan Teknik Menyusun Tesis*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sandjaja, B dan Albertus Heriyanto, *Panduan Penelitian*, Penerbit Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta.
- Sarwoto, 1989, *Dasar-dasar Organisasi dan Manejemen*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.



- Siagian, Sondang P, 2002, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Penerbit Andi Mahasatya, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, Jakarta, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Syafilah, 2007, *Analisis Prestasi Kerja Pegawai pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis*, Skripsi UIN Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru.
- Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Terry, G.R, dan L.W. Rue, 1993, *Dasar-Dasar Manajemen*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 1987, *Perspektif Perilaku Birokrasi (dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara)*, Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2005, *Perilaku Organisasi*, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Umar Husein, 2004, *Metode Riset Ilmu Administrasi*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

### **Terbitan Berkala :**

- Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis, 2002, *Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bengkalis No. 06 Tahun 2001*, Penerbit Pemerintah Kabupaten Bengkalis
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis, 2010, *Buku Saku Statistik Kabupaten Bengkalis*, Penerbit Pemerintah Kabupaten Bengkalis.
- Balitbang Kabupaten Bengkalis, 2009, *Laporan Akademik Kajian Formasi dan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis dalam Penataan Kelembagaan*, Penerbit Pemerintah Kabupaten Bengkalis.
- Dirjen Otda, 2001, *Jurnal Triwulan Pembangunan Daerah*, Departemen Dalam Negeri RI, Jakarta.

**LAMPIRAN : A****DAFTAR GAMBAR**

Gambar : 1 Penulis bersama Bapak Jamaluddin, SH, MH, Camat Bantan, pada waktu pengumpulan data lapangan di Ruangan Camat.



Gambar : 2 Penulis bersama Bapak Drs. Supandi, Sekretaris Kecamatan Bantan, pada waktu mengumpulkan data dan informasi penelitian.



Gambar : 3 Kantor Camat Bantan, pada waktu pengumpulan data lapangan.



Gambar : 4 Situasi Kantor Camat Bantan, pada waktu pengumpulan data lapangan.



Gambar : 5 Walaupun dalam kondisi yang sedang direhabilitasi, kebersihan kantor Camat Bantan perlu mendapat acungan jempol.



Gambar : 6 Tong sampah yang tersedia dan tertata dengan baik sebagai bukti baiknya pelayanan publik di Kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis.



Gambar : 7 Ruang tunggu yang sangat baik dilengkapi dengan peralatan televisi dan sumber data lainnya yang memudahkan masyarakat berurusan di Kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis.



Gambar : 8 Penulis sedang mewawancarai beberapa masyarakat yang sedang berurusan KTP dan KK pada Kantor Camat Bantan.





Gambar : 9 Salah satu ruang kerja Pejabat Kecamatan Bantan, terlihat bersih dan rapi.



Gambar : 10 Salah satu lorong pada kantor Camat Bantan, kelihatan bersih dan tertata dengan baik.



Gambar : 11 Salah satu baleho sebagai petunjuk dan informasi yang diberikan oleh Kantor Camat Bantan kepada masyarakat..



Gambar : 12 Ruang Kerja Camat Bantan yang dilengkapi dengan berbagai peralatan yang modern.



Gambar 13 : Lembaga Adat Melayu Kecamatan Bantan.



[illegible]

Gambar : 15 Papan Struktur Kantor Camat Bantan, bukti transparansi pelayanan yang baik dilingkungan Kantor Camat tersebut.



Gambar : 16 Sertifikat Pelayanan Terbaik Ketiga yang diterima oleh Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.



Gambar : 17 Ruangan kerja para pejabat dilingkungan Kantor Camat Bantan

Kabupaten Bengkalis.



Gambar : 18 Situasi halaman Kantor Camat Bantan yang digenangi air hujan ketika hujan turun.





Gambar 19 : Gambaran peralatan dan bahan-bahan yang dipergunakan untuk rehabilitasi Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.



Gambar 20 : Mesjid Raya Kota Selat Baru yang terletak tidak berjauhan dari Kantor Camat Bantan, Kabupaten Bengkalis.



Gambar 21 : Salah Satu Lembaga Perbankan yang ada di Kecamatan Bantan, Kabupaten

Bengkalis.



Gambar 22 : Situasi Perparkiran pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis yang tertib dan teratur dengan baik.



Gambar 23 : Salah satu baleho yang berisikan himbauan tentang perlunya pendidikan bagi masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Bantan.



Gambar 24 : Salah satu Sekolah Dasar Negeri yang ada di Kecamatan Bantan, Bersih dan teratur.





Gambar 25 : Rumah Batin Suku Hutang di Desa Kembung Luar Kecamatan Bantan.



Gambar 26 : Jembatan Sungai Liong yang menghubungkan desa-desa di Kecamatan Bantan dengan Kota Selat Baru.



Gambar 27 : Perkebunan Kelapa Rakyat yang merupakan salah satu mata pencaharian penduduk di Kecamatan Bantan.



Gambar 28 : Salah satu stasiun Radar milik TNI AL di Kecamatan Bantan





Gambar 29 : Barang-barang bekas yang diperjual-belikan di beberapa tempat di Kecamatan Bantan yang berasal dari luar negeri.



Gambar 30 : Sebagian besar lahan yang ada di Kecamatan Bantan adalah tanah gambut atau tanah redang.



Gambar : 31 Penulis, sedang mencatat informasi dan data yang ada di Kantor Kecamatan Bantan, pada waktu mengumpulkan data dan informasi penelitian.